Towards a Generous VISION of Official Languages

STRONG LEADERSHIP

REAL EQUALITY

SHARED VALUES

SPIRIT OF THE ACT

POSITIVE ATTITUDE

Annual Report 2008 - 2009

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Annual Report 2008 - 2009

Published by :

Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick
440 King Street
King Tower, Suite 646
Fredericton, New Brunswick E3B 5H8
CANADA

Telephone: (506) 444-4229
Toll free: 1 888 651-6444
www.officiallanguages.nb.ca

September 2009

ISBN 978-1-55471-167-3
ISSN 1712-0381 (print edition)
ISSN 1712-039X (online edition)

Printed in New Brunswick

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

September 2009

The Honourable Roy Boudreau
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Building
P.O. Box 6000
Fredericton (New Brunswick) E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to Section 43(21) of the *Official Languages Act*, I am pleased to submit the report concerning the activities of the Office of the Commissioner of Official Languages for New Brunswick for the period of April 1, 2008 to March 31, 2009.

Respectfully submitted,

Michel A. Carrier, Q.C.
Commissioner of Official Languages for New Brunswick

Background

New Brunswick: Only Officially Bilingual Province

English and French are the official languages of New Brunswick; they have equality of status and equal rights and privileges.

According to the 2006 Census, 64.4 % of New Brunswickers have English as their mother tongue. French is the mother tongue of 32.4% of the province's residents.

Official Languages Act

The *Official Languages Act* (OLA) requires provincial government institutions to offer and provide their services in both official languages.

The institutions bound by the Act are as follows:

- provincial departments,
- regional health authorities,
- Crown corporations,
- any agency that offers services on behalf of the provincial government,
- the province's courts and tribunals,
- policing services,
- cities (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- municipalities with an official language minority of at least 20 % of the population,
- planning commissions and solid waste commissions serving an area with an official language minority of at least 20 % of the population.

The OLA does not apply to private-sector enterprises, except in cases where they offer services to the public on behalf of the provincial government.

Active Offer

One of the distinctive features of the OLA is active offer, which means that institutions must inform citizens that their services are available in both official languages, from the moment of first contact. In other words, citizens are not responsible for requesting service in their language, it is up to the institution to make that offer. Examples of active offer include answering the telephone or greeting someone in both languages.

Commissioner of Official Languages

The *Official Languages Act* establishes the position of Commissioner of Official Languages. The Commissioner has a dual role: to investigate and make recommendations with regard to compliance with the Act, and to promote the advancement of both official languages in the province.

The Commissioner of Official Languages is an officer of the Legislative Assembly and is independent of government.

Annual Report

The *Official Languages Act* provides that the Commissioner must report on his or her activities each year.

This sixth Annual Report presents a description of the activities carried out between April 1, 2008 and March 31, 2009.

Table of Contents

From the Commissioner 4
Evolution of Language Rights 7
Complaints 10
Language Issues 36
Promotion 49
Outlook for the future 53

From the Commissioner

This sixth report of activities paints a picture of a very special year for official languages in New Brunswick. It was a year of progress, particularly in terms of language of work in the provincial civil service. It was also a year marked by three government reforms that generated a great many questions and concerns about what had been achieved in the area of language rights. Lastly, the past year was one of reflection, with the approach of the 40th anniversary of the passage of the first Official Languages Act. One finding emerges: we need a more generous vision of official languages.

Michel A. Carrier

Progress

The provincial government followed up on two major recommendations that we had made in recent years: firstly, the revision of the language of work policy, and secondly, better planning of the implementation of the *Official Languages Act* (OLA).

On April 1, 2009, the new language of work policy came into force. During the preceding months, we had the opportunity to review the document and propose some changes. Although this new policy does not reflect all of our comments and recommendations, I am pleased that the provincial government agreed that its employees should be able to be supervised in the language of their choice. What is needed now is strong leadership on the part of senior civil service to ensure that this new policy has the desired results.

In March 2009, Premier Shawn Graham announced the setting up of a committee responsible for developing a strategy by November 1, 2010 to ensure a better implementation of the *Official Languages Act*. There is every reason to celebrate that initiative, which could lead to substantial progress with regard to the provision of bilingual services. We will be following these issues very closely.

Reforms giving rise to questions and concerns

"Forty years after the adoption of the first Act, the time has come for a much more generous vision of official languages."

Michel A. Carrier

The reform of French second-language education generated a lively controversy owing to the disappearance of the early immersion program. We tried in vain to convince the Minister of Education not to abolish that program, because we believe it is a key element in bringing the two linguistic communities closer together. Ultimately, after a court decision and new consultations, the government opted for a compromise: the return of early immersion, but in Grade 3 rather than Grade 1. Like many parents and groups, I am delighted with that decision. However, I am not certain that this reform can ensure the future of early immersion. In fact, several factors undermining this program's effectiveness were not resolved by the reform.

Another reform, that of post-secondary education, raised many concerns regarding respect of the principle of duality in education. The Working Group on Post-Secondary Education in New Brunswick mentions eight times in its report that any post-secondary education reform must respect the principle of linguistic duality in education. Yet, that constitutional principle is absent from the government's Action Plan to Transform Post-Secondary Education. We shared our concerns with the Premier, and he publicly reaffirmed his commitment to that principle. However, it is difficult to understand why such a fundamental element does not appear in the government's Action Plan.

Implementation of the health reform continued during the year. We had recommended that the government officially designate each regional health authority on a linguistic basis. That suggestion was not accepted. In the fall, the group Égalité santé en français launched a lawsuit against the government and its reform. At the heart of that lawsuit is the principle of equality of the two linguistic communities and the right of each community to distinct institutions to promote its development. The decision of the courts in this matter should clarify the scope of *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*.

The provincial government's commitment toward official languages and the principle of equality of the two linguistic communities was questioned by many in the wake of these three reforms, given the concerns to which they gave rise. The Premier felt the need to make adjustments by issuing repeated statements and setting up an advisory committee on francophone matters. It remains to be seen if that will succeed in dispelling the unease that these reforms have created.

Forty years of official languages in New Brunswick

This annual report is being tabled as we celebrate the 40th anniversary of the adoption of the first Official Languages Act. On April 12, 1969, the members of the Legislative Assembly of New Brunswick unanimously passed the first official languages legislation, making our province the only officially bilingual province in Canada.

I believe we can be proud of what we have accomplished in 40 years. There has been noteworthy progress in several fields. One simple question will serve to illustrate my contention: Would it be possible to imagine the Mayor of Moncton refusing to allow the city's residents to speak French before the municipal council today? Yet, that is what happened in 1968, and that event left more of a mark on the popular imagination than did the passage of the first Official Languages Act.

Towards a generous vision of official languages

We have certainly made progress. Does that mean we have achieved real equality? Not yet. As evidence, witness the numerous complaints described in this report. In this regard, I believe that our advancement toward real equality requires a change of attitude, and even culture, with regard to official languages. Too often, the *Official Languages Act* is seen as a necessary evil rather than a symbol of respect and equality. Too often, the spirit of the Act is neglected in favour of a very specific, limited interpretation. Too often, people traffic in myths instead of going back to the facts and accepting publicly the necessary consequences of official bilingualism. Forty years after the adoption of the first Act, the time has come for a much more generous vision of official languages. This vision is based on real equality, rather than formal equality. It invites us to go beyond mere compliance with the OLA to fulfill its fundamental principles. It proposes that bilingualism and linguistic duality are becoming widely shared values within our province. It calls for a positive attitude and strong leadership. This generous vision of official languages will lead us to real equality.

Evolution of Rights

In this chapter, we review key court decisions having an impact on language rights in New Brunswick and in Canada.

Stay of Proceedings Owing to Failure to Respect Language Rights

Section 31(1) of New Brunswick's *Official Languages Act* states that all individuals have the right, when communicating with a peace officer, to receive service in the official language of their choice and to be informed of that right. In a decision handed down by the Provincial Court of New Brunswick on February 25, 2009, Judge Yvette Finn specifies that the peace officer must inform individuals of that right without delay.

On June 25, 2006, around 1:28 a.m., the vehicle being driven by Mr. Clarisse Gaudet was stopped by a police car near Sainte-Rose. The police officer communicated with Mr. Gaudet in French and went through the whole process of checking his blood alcohol level. However, it was not until 2:40 a.m., at the time of preparing the documents (certificate of analysis, notice, etc.), that the police officer offered Mr. Gaudet a choice to be served in either language. Mr. Gaudet then asked for the documents to be prepared in English.

The trial began on September 10, 2008. Mr. Gaudet was accused of impaired driving. Mr. Gaudet's lawyer, Mr. LeBouthillier, indicated at the time that his client admitted and accepted the essential elements of the offence and only wanted to raise an argument with regard to his language rights. In this case, Provincial Court judge Yvette Finn had to rule, among other things, on whether Mr. Gaudet's language rights had been respected.

According to the judge, the evidence in the case showed that it was only at the time of preparing the documents (certificate of analysis, notice, etc.) that the police officer offered Mr. Gaudet his choice of language. In her opinion, the officer did not discharge the duty imposed on him by section 31(1) of the *Official Languages Act*. In her decision, Ms. Finn wrote, "Logic dictates that to meet the requirements of s. 31(1), the peace officer must, at first contact, inform the person he is communicating with of his or her right to be served in the official language of his or her choice and to inquire as to that choice. Consequently, inquiring as to the accused's choice of language only as the documents were being prepared does not meet the requirements of s.31(1) of the *Official Languages Act*."

The judge also believes that there was a violation of s. 20(2) of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Referring to an earlier decision, Judge Finn indicated, "As our Court of Appeal stated in McGraw, it is not within the discretion of the police officer to assume that because a person responds in the language chosen by him or because the person initiated the communication in a particular language that that is his or her language of choice. It may be, but then it may not."

Judge Finn concluded her decision by saying, "In the case at bar, the accused admitted and accepted the essential elements of the offence. As a result, I cannot exclude evidence which he has already accepted. However, taking into account the nature and the extent of the violation, and the fact that without the position adopted by the accused at the start of the trial, the evidence obtained would have been excluded, a stay of proceedings is the appropriate remedy in the circumstances. Therefore, I order a stay of proceedings."

The Province of New Brunswick has appealed this decision.

Equal Services May Mean Different Services

The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the federal *Official Languages Act* create a constitutional duty to make services of equal quality in both official languages available to the public. A recent Supreme Court decision sheds new light on the meaning of the principal of "equal services."

On February 5, 2009, the Supreme Court made a major ruling concerning the equality of the country's two linguistic communities. The highest court stated that the principle of linguistic equality in the provision of government services "must be defined in light of the nature and purpose of the service in question." In other words, services of equal quality may mean that services must be adapted to the distinct needs of each linguistic community.

This Supreme Court decision was handed down in a case that pitted the Corporation de développement économique communautaire CALDECH against Industry Canada. CALDECH alleged that North Simcoe (an economic development organization established by Industry Canada) was unable to provide services for the francophone community of Penetanguishene, Ontario.

In his judgment, Justice Charron of the Supreme Court wrote as follows: "The principle of linguistic equality in the provision of government services involves a guarantee in relation to the services provided by the federal institution, and the content of this principle must be defined in light of the nature and purpose of the service in question. It is possible that substantive equality will not result from the development and implementation of identical services for each language community."

In the specific case the Supreme Court was considering, the justice wrote, "It is difficult to imagine how the economic development services could be provided without the participation of the targeted communities in both the development and the implementation of programs, since that is the very nature of the services. The communities could therefore expect to have distinct content that varied from one community to another, depending on priorities established by the communities themselves. Insofar as North Simcoe, in accordance with the programs' objectives, made efforts to reach the linguistic majority community and involve that community in program development and implementation, it had a duty to do the same for the linguistic minority community."

The Supreme Court decision can be consulted at the following address:
http://csc.lexum.umontreal.ca/en/2009/2009scc8/2009scc8.html

Complaints

Role of the Commissioner as Regards Compliance with the *Official Languages Act* (OLA)

The Commissioner conducts and carries out investigations either pursuant to any complaint made to the Commissioner or on his own initiative. He then reports and make recommendations with a view to ensuring compliance with the OLA when he believes there has been a breach of the Act.The Commissioner makes every effort to follow up on complaints as swiftly as possible by first ascertaining the relevance of each complaint and then, if necessary, interceding with the institutions concerned.

The Commissioner works discreetly and in a spirit of cooperation with the institutions concerned and favours a transparent approach characterized by support and collaboration. However, the Commissioner will not, if confronted by a blatant lack of cooperation on the part of an institution, shy away from publicly denouncing such resistance in his annual report to the Legislative Assembly.

Filing of Complaints

Anyone wishing to file a complaint may do so either in person, in writing, or by e-mail. The Office of the Commissioner's website (www.officiallanguages.nb.ca) describes the procedure for filing a complaint. All complaints received are considered confidential, and every effort is made to keep the complainant's identity confidential.

The Commissioner may refuse to investigate or cease to investigate any complaint if, in his opinion, the complaint is trivial, frivolous, or vexatious or is not made in good faith, or if the subject matter of the complaint does not involve a contravention or failure to comply with the Act or does not come within the authority of the Commissioner. In such cases, the Commissioner must provide the complainant with reasons for the decision to do so.

Main steps in complaint-handling process

- The Office of the Commissioner receives the complaint and determines if it is admissible for investigation.
- If the complaint is accepted, the Commissioner notifies the institution concerned of his intention to investigate.
- The investigation is carried out.

- At the end of his investigation, the Commissioner forwards his report to the Premier, the administrative head of the institution concerned, and the person who filed the complaint. He may include in his report any recommendations he deems appropriate as well as any opinion or reasons supporting his recommendations.
- If the complainant is not satisfied with the conclusions of the Commissioner, he or she may apply to the Court of Queen's Bench of New Brunswick. A judge may decide on the remedy that he or she considers appropriate and just in the circumstances.

Between April 1, 2008 and March 31, 2009, the Office of the Commissioner of Official Languages handled 148 complaints.

It should be noted that nothing in the Act precludes a complainant from applying directly to the Court of Queen's Bench instead of filing a complaint with the Commissioner of Official Languages. However, such a process entails costs for the person initiating it.

Also, the Commissioner may take up a matter with an institution outside the framework of an official investigation. For example, a situation that does not directly contravene the *Official Languages Act* may nonetheless adversely affect the advancement of the two official languages. Under his promotional mandate, the Commissioner may see fit to make the institution concerned aware of this situation.

Complaints received between April 1, 2008 and March 31, 2009

Between April 1, 2008 and March 31, 2009, the Office of the Commissioner of Official Languages handled 148 complaints. Of that total, 62 complaints were admissible, with 52 based on lack of service in French and 10 based on lack of service in English. Thirty-one complaints were deemed inadmissible on the grounds that they did not come under the Commissioner's authority or did not concern an institution within the meaning of the OLA. Also, 55 complaints were referred to other institutions for consideration. In most cases, these had to do with the French second-language program (the OLA does not apply to the public education system). Lastly, the Office of the Commissioner received 65 requests for information.

Most of the complaints were based on the failure to actively offer services in French or the lack or inadequacy of services in French, be it in person or over the telephone. Some complaints had to do with documentation such as forms, invoices, and other materials drafted in only one language or poorly translated and subsequently distributed to the public.

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages

The Office of the Commissioner of Official Languages notes that the grounds for the complaints filed during the 2008-2009 year were virtually identical to those of previous years. The Commissioner remains convinced that the best way for the provincial government and its institutions to fulfill its linguistic obligations toward the public is for the province to adopt a strategic plan on implementation of the OLA that would apply to all of the institutions concerned.

TABLE 1 Complaints and requests for information

	French	English	Total
Admissible complaints[1]	52	10	62
Inadmissible complaints	18	13	31
Complaints referred elsewhere[2]	15	40	55
Requests for information	25	40	65
TOTAL	110	103	213

1 One of these complaints was initiated by the Commissioner.
2 Complains referred to : Ombudsman, Human Rights Commission, federal Commissioner of Official Languages, other.

TABLE 2 Admissible complaints by category

Category	French	English	Total
In person	15	2	17
Signage	1	2	3
Telephone communications	18	2	20
Web sites	7	0	7
Documentation	7	3	10
Other	4	1	5
TOTAL	52	10	62

TABLE 3 Status of admissible complaints

Status	French	English	Total
Complaint under investigation or completed	43	4	47
Investigation not initiated (pending additional information from the complainant and/or institution)	4	0	4
Complaint withdrawn (by the complainant or the Commissioner under subsection 43(11) of the OLA)	5	6	11
TOTAL	52	10	62

Complaint Trends since the Establishment of the Office of the Commissioner of Official Languages

The Office of the Commissioner of Official Languages notes that the grounds for the complaints filed during the 2008-2009 year were virtually identical to those of previous years. The Commissioner remains convinced that the best way for the provincial government and its institutions to fulfill its linguistic obligations toward the public is for the province to adopt a strategic plan on implementation of the OLA that would apply to all of the institutions concerned.

TABLE 1 Complaints and requests for information

	French	English	Total
Admissible complaints[1]	52	10	62
Inadmissible complaints	18	13	31
Complaints referred elsewhere[2]	15	40	55
Requests for information	25	40	65
TOTAL	110	103	213

1 One of these complaints was initiated by the Commissioner.
2 Complains referred to : Ombudsman, Human Rights Commission, federal Commissioner of Official Languages, other.

TABLE 2 Admissible complaints by category

Category	French	English	Total
In person	15	2	17
Signage	1	2	3
Telephone communications	18	2	20
Web sites	7	0	7
Documentation	7	3	10
Other	4	1	5
TOTAL	52	10	62

TABLE 3 Status of admissible complaints

Status	French	English	Total
Complaint under investigation or completed	43	4	47
Investigation not initiated (pending additional information from the complainant and/or institution)	4	0	4
Complaint withdrawn (by the complainant or the Commissioner under subsection 43(11) of the OLA)	5	6	11
TOTAL	52	10	62

TABLE 4 Institutions targeted and status of complaint-handling

Institutions	Number of Complaints	Investigation under way	Investigation completed	Founded	Unfounded
Advisory Council on Youth	1	1	0	0	0
Election New Brunswick	2	0	2	2	0
Energy	1	0	1	1	0
Finance	1	1	0	0	0
Health[1]	11	2	9	6	3
Justice and Consumer Affairs	1	0	1	1	0
Local Government[2]	1	1	0	0	0
Natural Resources	2	1	1	1	0
NB Liquor	1	0	1	1	0
NB Power	1	0	1	1	0
Office of the Premier	1	0	1	1	0
Post-Secondary Education Training and Labour	1	1	0	0	0
Public Safety	9	3	6	4	2
Service New Brunswick	5	0	5	3	2
Social Development	1	0	1	1	0
Tourism et Parks	3	0	3	3	0
Transportation	2	2	0	0	0
Worksafe NB	3	2	1	1	0
TOTAL	47	14	33	26	7

1 One of these complaints is related to the services of the Department of Health and the other ten had to do with the services of certain Regional Health Authorities (Acadie-Bathurst, Miramichi, Restigouche, South-East, River Valley and the Atlantic Health Sciences Corporation).
2 This complaint is related to the services of the City of Fredericton.

Selection of Complaints

Here is a selection of complaints resolved by the Office of the Commissioner of Official Languages over the past fiscal year. These complaints, founded, illustrate the wide range of situations brought to the Commissioner's attention.

Institution: River Valley Health – Dr. Everett Chalmers Regional Hospital

On January 24, 2008, following an injury to her ankle, the complainant went to the Dr. Everett Chalmers Regional Hospital for treatment. When she arrived at the emergency department, she asked to be served in French.

The clerk never offered to get someone else who could serve the complainant in her language of choice.

The triage nurse did not speak French and, from what the complainant can recall, did not make an active offer of service or suggest calling on another employee to serve her in French. The complainant got the feeling that the nurse was annoyed, which she attributed to the fact that she had asked to be served in French. Also, the documentation that she read and signed was in English only. The same situation occurred when the complainant was dealing with the patient registration clerk, even though that employee made an obvious effort to understand her responses in French.

On February 7, 2008, the complainant returned to the Dr. Everett Chalmers Regional Hospital for physiotherapy treatment. She first went to patient registration and took a number from the dispenser. When her turn came, she saw a sign at the registration counter indicating that bilingual services were available. She spoke in French to the clerk, who responded, drily, "I don't speak French, so…"

The complainant, offended by the poor service, continued to speak French, only repeating the information in English if it was obvious that the clerk did not understand what she was saying in French. The clerk never offered to get someone else who could serve the complainant in her language of choice, and the documentation she had to sign was once again in English only.

When she got to the physiotherapy department, the complainant noted that the receptionist was also a unilingual anglophone. No active offer of service was made, and the documentation (policy on missed or cancelled appointments, etc.) that she had to sign was in English only.

TABLE 4 Institutions targeted and status of complaint-handling

Institutions	Number of Complaints	Investigation under way	Investigation completed	Founded	Unfounded
Advisory Council on Youth	1	1	0	0	0
Election New Brunswick	2	0	2	2	0
Energy	1	0	1	1	0
Finance	1	1	0	0	0
Health[1]	11	2	9	6	3
Justice and Consumer Affairs	1	0	1	1	0
Local Government[2]	1	1	0	0	0
Natural Resources	2	1	1	1	0
NB Liquor	1	0	1	1	0
NB Power	1	0	1	1	0
Office of the Premier	1	0	1	1	0
Post-Secondary Education Training and Labour	1	1	0	0	0
Public Safety	9	3	6	4	2
Service New Brunswick	5	0	5	3	2
Social Development	1	0	1	1	0
Tourism et Parks	3	0	3	3	0
Transportation	2	2	0	0	0
Worksafe NB	3	2	1	1	0
TOTAL	47	14	33	26	7

1 One of these complaints is related to the services of the Department of Health and the other ten had to do with the services of certain Regional Health Authorities (Acadie-Bathurst, Miramichi, Restigouche, South-East, River Valley and the Atlantic Health Sciences Corporation).
2 This complaint is related to the services of the City of Fredericton.

Selection of Complaints

Here is a selection of complaints resolved by the Office of the Commissioner of Official Languages over the past fiscal year. These complaints, founded, illustrate the wide range of situations brought to the Commissioner's attention.

Institution: River Valley Health – Dr. Everett Chalmers Regional Hospital

On January 24, 2008, following an injury to her ankle, the complainant went to the Dr. Everett Chalmers Regional Hospital for treatment. When she arrived at the emergency department, she asked to be served in French.

The clerk never offered to get someone else who could serve the complainant in her language of choice.

The triage nurse did not speak French and, from what the complainant can recall, did not make an active offer of service or suggest calling on another employee to serve her in French. The complainant got the feeling that the nurse was annoyed, which she attributed to the fact that she had asked to be served in French. Also, the documentation that she read and signed was in English only. The same situation occurred when the complainant was dealing with the patient registration clerk, even though that employee made an obvious effort to understand her responses in French.

On February 7, 2008, the complainant returned to the Dr. Everett Chalmers Regional Hospital for physiotherapy treatment. She first went to patient registration and took a number from the dispenser. When her turn came, she saw a sign at the registration counter indicating that bilingual services were available. She spoke in French to the clerk, who responded, drily, "I don't speak French, so…"

The complainant, offended by the poor service, continued to speak French, only repeating the information in English if it was obvious that the clerk did not understand what she was saying in French. The clerk never offered to get someone else who could serve the complainant in her language of choice, and the documentation she had to sign was once again in English only.

When she got to the physiotherapy department, the complainant noted that the receptionist was also a unilingual anglophone. No active offer of service was made, and the documentation (policy on missed or cancelled appointments, etc.) that she had to sign was in English only.

Corrective actions taken by the institution

- After the incident of February 7, 2008, the nurse manager responsible for outpatient services reminded the employee concerned of the appropriate procedures to be followed (importance of making an active offer and then finding the designated staff member to serve the patient).
- In addition, the nurse manager put a letter of reprimand in the employee's file for failing to comply with the OLA requirements.
- The manager of the physiotherapy department reminded the staff members of the appropriate procedures to be followed when greeting a patient or a member of the public. As for the policy on cancelled or missed appointments, a new bilingual document was distributed in all River Valley Health institutions.
- Following these complaints, the Executive Director called the employees of the departments concerned, as well as the managers, regional directors, and vice-presidents, to a meeting where various important points were made concerning official language obligations, including the consequences of subsequent violations (progressive disciplinary measures, if necessary).
- A plan for setting up working groups to improve the capacity of River Valley Health employees to learn French as a second language and to maintain their linguistic knowledge was adopted.

Institution: Department of Public Safety – New Brunswick Youth Centre

On November 22, 2007, the complainant tried to phone his son, who at the time was being held at the New Brunswick Youth Centre in Miramichi. The complainant was worried about his child's psychological state because he had threatened to commit suicide. An automated telephone system asked the complainant to select his language of preference. Opting for French, he was surprised to get a person who did not understand what he was saying. The employee responded "One minute, please" before putting him through to another person, who, after asking him to speak more slowly, told him that someone else would call him back as soon as possible. According to the complainant, an employee of the Department of Family and Community Services (Bathurst office) had also contacted the institution to inquire about the complainant's son. Since she spoke in English, that employee had been able to get some information.

Later the same day, the complainant's son phoned his father. According to the complainant, no one had told the youth about his call. It was during that conversation that the complainant learned his son had never received services in French during his detention. He alleged that, every time his son spoke French, the centre's staff had replied, "Speak English, please."

It was during that conversation that the complainant learned his son had never received services in French during his detention.

On the morning of the next day, November 23, 2007, the complainant and his son went to court. The complainant mentioned the lack of services in French at the institution but was told that "that was not important in this case." However, the trial was held in French. That evening, around 8 o'clock, an employee of the centre contacted the complainant about his call of the day before. He provided him with an account of the youth's stay at the centre. This conversation took place in English only.

Corrective actions taken by the institution

- The Department of Public Safety immediately acknowledged the need for all employees to be better informed of their obligations under the OLA.
- The Department said it would continue to review the linguistic profiles of its teams to ensure that they meet the linguistic needs of their clients.

Recommendations of the Commissioner

- That the Department of Public Safety make mandatory successful completion of the course on official languages and language of service offered by the Office of Human Resources and that it implement appropriate accountability mechanisms to ensure rigorous application of all provisions of the *Official Languages Act*.
- That, within six months of the issuing of the investigation report, the institution inform the Commissioner's office of all initiatives implemented to address any systemic or individual problem hindering the effective application of the *Official Languages Act* in its areas of activity.

N.B. The Commissioner's office received several complaints concerning the New Brunswick Youth Centre. To simplify their handling, they were combined into a single file.

Institution: South-East Regional Health Authority – The Moncton Hospital

On June 28, 2008, the complainant, a resident of Moncton, received a call from her sister who lives in Campbellton. Her sister told her that her son had been in a car accident and was being transported by air to The Moncton Hospital. Since it would take the victim's parents about three hours to get to Moncton, the complainant's sister asked her to go that hospital to sign the documents required for the patient's admission.

When the complainant arrived at the reception desk in the emergency department, she asked the intake nurse if she spoke French. The nurse said "no" in a dry tone, without deigning to offer to get a bilingual employee. The complainant then asked another nurse the same question and received the same answer. At that point, the complainant, who says she can get by in English, said the following to the second nurse: "Isn't it supposed to be bilingual here?" and was told "Not at this department." The complainant then went over to another employee and asked her, in English, if she spoke French. She replied "A little bit" and asked the complainant to spell her nephew's name, which the complaint found difficult to do in English. That provoked a sigh from the employee. Lastly, the complainant noted that wanting to be served in French led to obvious signs of discomfort and nervousness among the staff.

A few weeks later, the complainant went back to the hospital to file a complaint about the lack of French-language services. Since the person in charge of complaints was a unilingual anglophone, the administrative secretary, a francophone, agreed to serve as interpreter. The complainant was told that the nurses' attitude was against hospital policy.

Corrective actions taken by the institution

- A reminder was issued to all emergency department staff of the need to always make an active offer and to respond without undue delay.
- An information kit was distributed to staff members on October 1, 2008, informing them of their responsibility for making an active offer and providing services in patients' and visitors' preferred language. This kit is available through the institution's intranet site.
- The institution will continue to offer its staff education sessions to prevent other incidents of the kind.

- As of May 1, 2008, ID bracelets in the emergency department indicate patients' language of choice.
- Bilingual employees wear name tags indicating clearly that they speak both official languages.
- The institution says that the patient reception desk has a sign concerning active offer to remind patients and visitors that they can be served in their language of choice.
- Staff were reminded that they are responsible for making an active offer and for providing service in the preferred language of patients and visitors. Emphasis was also placed on the importance of offering services in a polite and respectful manner.
- In order to continue to meet patients' linguistic needs, the nurse manager of this unit plans to recruit some bilingual staff.

The complainant noted that wanting to be served in French led to obvious signs of discomfort and nervousness among the staff.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution conduct periodic checks of services and communications to ensure their compliance with the OLA, as well as with the government's language of service policy and the official languages guidelines given to its employees.
- That the institution ensure that it has teams whose linguistic composition makes it possible to comply with the requirements of the OLA at all times.
- That the institution ensure that signs are put up informing the members of the public of their right to be served in the official language of their choice.

Institution: Elections New Brunswick

All of the voting instructions were given in English only, even though the complainant always expressed himself clearly in French.

During the municipal election of May 12, 2008, the complainant went to the Kinsmen Centre on School Street in Fredericton to vote. Although there were signs stating that services were available in both official languages and an employee was wearing a button indicating that he was bilingual, no active offer of service was made. In addition, all of the voting instructions were given in English only, even though the complainant always expressed himself clearly in French. The same employee directed the complainant to someone who spoke only English without offering him service in his language of choice. According to the complainant, Elections NB had the human and physical resources necessary to fulfill its mandate in both official languages, but unfortunately, there was a deficiency with regard to active offer and the services themselves.

Corrective actions taken by the institution

- Elections NB made a certain number of changes in its staffing provisions, including the abolition of territorial restrictions and access to poll worker positions by non-citizens or those not old enough to vote. The purpose of those measures is to broaden the pool of bilingual workers.
- According to the institution, those changes helped to improve the quality of services in both official languages, but not enough. The Department of Education offered its full cooperation with regard to the presence of students at polling stations, but legislative restrictions on student work during class hours mitigated the impact of that initiative. The institution proposes to work together with the Department of Education between now and the next provincial election in 2010 on developing school guidelines for authorizing a greater number of students to work during elections.
- In addition, the institution will try to find some way of dissipating the fear of using a second language among staff who have the required language proficiency level but refrain from speaking their second language out of embarrassment or an unreasonable fear of ridicule.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution consider the possibility of starting to recruit bilingual workers long enough before the elections to compile a list of qualified candidates and allow for the strategic deployment of the available resources at key locations.

- That the institution consider the possibility of maintaining a permanent register of its bilingual workers and update it as needed.
- That one component of the partnership with the Department of Education be the development of marketing strategies aimed at students in order to stimulate their interest in working in this ultimate democratic exercise which are the elections.
- Given the identified shortage of temporary bilingual workers, that the institution consider financial or other incentives to recognize the value added brought by bilingual workers in order to encourage greater participation.
- Since the fact of receiving complaints does not paint an accurate picture of the situation, that the institution inform us of the results of the debriefing session of June 29, 2008, and automatically do the same for the debriefing sessions that will be held following the next election.

Institution: Department of Health – Ambulance New Brunswick (ANB)

On July 4, 2007, the complainant's wife had to be transported by ambulance to the Campbellton Regional Hospital. The emergency call to Ambulance Services was made by the staff at the St. Joseph clinic in Dalhousie where the complainant's wife went first. The situation was so critical that the clinic's staff thought it necessary to call 9-1-1 to obtain an immediate transfer to the Campbellton Regional Hospital. Neither of the two ambulance attendants could communicate with the patient or the patient's spouse in French.

Neither of the two ambulance attendants could communicate with the patient or the patient's spouse in French.

Corrective actions taken by the institution

The Department of Health requires that ANB offer bilingual services at all times and that there be at least one person capable of communicating in both official languages within each ambulance team. In addition, the Department says that it is making every effort necessary to ensure that ANB complies with its linguistic profile after hiring paramedics.

- ANB will pursue its training efforts and continue to use innovative strategies to ensure quality service for both linguistic communities.

- ANB will provide a position for new paramedics who agree to be assigned to a region where there is a shortage of competent bilingual personnel.
- Bursaries will be offered to bilingual candidates who wish to enrol in paramedic training.
- Training will be offered in French in one francophone region.
- New candidates were being trained in French in Tracadie-Sheila and were expected to receive their diplomas in October 2008.

Recommendations of the Commissioner

- That the Department of Health ensure that all paramedics employed by Ambulance New Brunswick receive training on the obligations arising from the *Official Languages Act*. Since organizing lecture-type courses might be difficult given the operational requirements of their work, the Commissioner's office recommends that the institution take the necessary steps to make the interactive training modules on official languages accessible online through the iLearn Knowledge Centre of the Office of Human Resources available to paramedics. In addition, the institution should require all employees to complete the training at their own pace but within a reasonable time frame.
- That the Department develop an annual accountability mechanism for Ambulance New Brunswick such that all service requests in an official language other than the one spoken by the paramedics who responded to the call and the actions taken as alternative solutions be kept in a log that will be presented to the appropriate authorities, particularly in cases where the situation did not give rise to a complaint to the Commissioner of Official Languages.
- That one of the elements covered by this annual accountability mechanism concern the results of efforts made during the year to popularize the profession, including advertising campaigns, promotion, awareness raising in schools, and any other measure that Ambulance New Brunswick may take to make up for its shortage of bilingual staff.

Institution: Department of Public Safety

On May 6, 2008, the complainant called 9-1-1 from her home in New Maryland. She wanted someone to go and help her mother-in-law in Edmundston who was having a hypertensive crisis. Although the person who answered her call did not make an active offer of service, the complainant started the conversation in French. The operator then asked the complainant if she spoke English. Since it was an emergency, the complainant continued in English. According to the complainant, the operator transferred her call to an ambulance attendant who asked questions in English about her mother-in-law's state of health. The call was then disconnected for no apparent reason. The complainant called 9-1-1 again. The operator again failed to make an active offer, and the conversation took place entirely in English.

The complainant started the conversation in French. The operator then asked the complainant if she spoke English.

Corrective actions taken by the institution

The Department of Public Safety sent the following information to the Commissioner's office:

- With regard to the first call, the management of this Public Safety Answering Point (PSAP) was notified of the incident and met with the operator to give her instructions on how to handle similar situations in the future. The operator explained that she had made the decision to continue the call in English as the bilingual 9-1-1 operator was busy taking another call. Given the nature of emergency 9-1-1 calls, she did not want to put the complainant on hold while she transferred her call to another operator or PSAP if the caller was willing to continue the call in English. It was explained that she should have made the complainant aware of the situation and given her the choice to either wait while she was being transferred or proceed in English.
- As for the second call, the Department said that the complainant immediately addressed the bilingual operator in English, which was then determined to be her language of choice.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution offer training and education sessions for all of its staff, especially those who deal extensively with the public. In addition, the institution must assess and verify in a timely manner the effectiveness of these programs on the provision of equal services in both official languages and adjust the content or increase the number of sessions accordingly.
- That the institution make sure that an active offer of service is made at all times and that it have in place the staff complement required to follow up on that commitment effectively and in accordance with the requirements of the *Official Languages Act*, in both form and spirit.
- That the institution, in collaboration with the six public safety answering points, adopt a strategic plan for the provision of services in both official languages, and that it define the steps for implementing this plan, with the associated time frames, as soon as possible.

Institution: Department of Energy

On March 6, 2008, the complainant phoned the person responsible for media relations at the Department of Energy. This employee did not make an active offer, and the complainant then asked him if he spoke French. He answered, in English, that he did not.

Corrective actions taken by the institution

- It turned out that the employee in question was not familiar with the official languages policy and the resulting obligations. Consequently, a copy of the *Official Languages Act* and various tools were given to him so that he would be aware of his OLA-related obligations and could provide members of the public with access to public services in their language of choice.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution offer training and education sessions for all of its staff. Also, the institution must assess and verify in a timely manner the effectiveness of these programs on the provision of equal services in both official languages and adjust the content or increase the number of sessions accordingly.
- That the institution adopt a strategic plan for the provision of services in both official languages, and that it define the steps for implementing this plan, with the associated time frames, as soon as possible.

Institution: Department of Tourism and Parks

During a visit to the campground at Mactaquac Provincial Park, the complainant noted that some of the signs giving directions to users were in English only. She also noted the absence of any signs indicating the availability of services in both official languages. When she spoke to the park staff in French, her choice of language was ignored every time, and she was answered in English only.

When she spoke to the park staff in French, her choice of language was ignored every time, and she was answered in English only.

Corrective action taken by the institution

- The deficient signage has been translated and is being replaced at Mactaquac Provincial Park.
- A review of the signage in all provincial parks will be done to ensure compliance with the OLA.
- The contractual agreements between the Department of Tourism and Parks and private enterprises contain a clause providing for delivery of bilingual services, both written and spoken.
- All front-line employees must be aware of the Official Languages Policy and their responsibilities relating thereto.
- In the future, the Department will use the iLearn Knowledge Centre module on official languages and language of service offered by the Office of Human Resources, or will incorporate components of the module into its training.
- Starting in 2009, the Department will offer information sessions on the language of service and language of work policies for all employees.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution, with the help of the Office of Human Resources, undertake a review of the linguistic requirements at Mactaquac Provincial Park and the other parks in the network as soon as possible, so that the requirements can be upgraded if necessary.
- That the institution establish a minimum threshold for bilingual casual employees and target its recruitment efforts to educational institutions and other sources most likely to provide it with a complement of potential applicants sufficient for the attainment of its objectives.
- That the institution acknowledge the advantage of having bilingual employees and make an effort to implement the required incentives to recognize that additional skill, which have the effect of encouraging employees to use that skill for the benefit of the institution and the population they serve.
- That the institution adopt measures to visually identify the bilingual employees who are called on to interact with visitors in either of the two official languages.
- That, at the start of each shift, the identity of the bilingual employees on duty be clearly communicated to all staff on that shift and that all staff be clearly informed of their responsibility for providing services in both official languages.
- That the institution obtain appropriate language tools and make them readily accessible to front-line employees unable to serve clients in their language of choice such that clients can be informed, in their language of choice, that an employee with the required language skills will look after them as soon as possible.
- That employees have at their disposal effective means of communication enabling them to immediately seek the support of bilingual employees able to serve the public in their language of choice.
- That the institution conduct periodic random audits of the quality of services in both official languages provided by its front-line employees and inform all staff of the existence of this initiative.
- That periodic random audits of private concessionaires operating in Mactaquac Provincial Park be conducted in order to ensure that their contractual obligations relating to official languages are actually being fulfilled.

- That the institution develop an official means of noting the language of choice of campground users in the registration document and that it come up with a way of rating the satisfaction of its target clientele with regard to service in their official language of choice following a stay in a provincial park.
- That the institution establish a formal accountability mechanism for the managers of its provincial parks and set out, in its annual report, challenges encountered, corrective actions taken, and results obtained with regard to serving the public in their official language of choice.

Institution: Alcool New Brunswick Liquor (ANBL)

The complainant alleged a lack of French-language services on the part of the staff (particularly cashiers) at the NB Liquor stores in Dalhousie and Moncton. The complainant said that, many times during transactions at those stores, he received neither an active offer nor service in French. Also, the few times he insisted on being served in French, he had to wait several minutes for another employee to come and serve him in his official language of choice.

The few times he insisted on being served in French, he had to wait several minutes.

Corrective actions taken by the institution

In its response, ANBL presented a summary of the initiatives adopted so far and the measures taken in response to the recommendations issued in an earlier case:

- Presentations were made at a meeting of ANBL managers to acquaint them with the new language of service policy, clarify expectations and provide them with the tools required to fulfill their obligations under the OLA.
- As of January 2007, in connection with their annual evaluation and confirmation of having read the essential policies, all employees must review the Official Languages Policy.
- In consultation with the ANBL services concerned, a strategic plan was developed by senior management, and action plans were implemented.
- A consultant was hired to develop an in-house second-language training program relating to customer service. This training is offered to employees in the Fredericton and Saint John areas.

- Information sheets were provided at all locations to help employees make an active offer of service in person and over the phone.
- With the help of its in-house auditors, ANBL established a procedure for ensuring that appropriate signage is in place during their store visits and for monitoring the active offer made by store employees. The store manager and the regional manager then receive a copy of the audit report.
- Guidelines were distributed to all employees concerning how to deal with customers in person, answer calls, and leave e-mail messages.

Recommendations of the Commissioner

- That the institution ensure that its work schedules reflect the linguistic abilities of the on-duty teams at all times and that these linguistic abilities are not degraded by the addition of casual staff to fill in any gaps in the work schedule.
- That the institution adopt a system of visual reminders strategically placed at its sales points, primarily cash registers, in order to avoid staff oversights when it comes to customers' language rights.
- That the institution make sure to emphasize the legal and constitutional context of the *Official Languages Act* in the training for permanent and casual employees and reiterate that the scope of those obligations goes well beyond the ANBL's customer service policy.
- That the institution adopt effective strategies for providing bilingual services at all service points and in particular, at sales points where its pool of bilingual employees is insufficient and where the attrition factor would not allow the institution to build this capacity within a reasonable time frame. Advanced communication technologies could no doubt be enlisted.
- That the institution reflect upon this matter and develop as soon as possible a policy that takes into account the linguistic obligations of its agents operating franchise stores and that it come up with measures to deal with the challenges inherent in the fact that these stores have a limited work force and that it is the owners who cover the operating costs.

Institution: South-East Regional Health Authority – The Moncton Hospital

In early June 2008, the complainant phoned the Dermatology Clinic at The Moncton Hospital. Her call was answered by a voice mail system whose message was in English only. On July 9, 2008, the complainant called that number again and reached a unilingual anglophone receptionist who did not make an active offer of service. When the complainant said that she wished to be served in French, the receptionist put her on hold. After waiting for about three minutes, the complainant hung up since it was a long-distance call. The complainant, who had been going to that hospital for about 10 years, said that not much progress had been made with regard to official languages among the front-line personnel. She alleged that the radiology and oncology departments also had reception-related deficiencies (unilingual anglophone receptionists). As for blood testing services, the complainant alleged that only one triage employee was bilingual. Since patients are taken in the order in which they arrive, being served by that employee was therefore by chance.

Her call was answered by a voice mail system whose message was in English only.

Corrective actions taken by the institution

Dermatology Clinic

- The institution confirmed that the recorded phone message of the Dermatology Clinic at The Moncton Hospital was unilingual.
- The recorded phone message was immediately changed to a bilingual format.
- All staff were reminded of the need to always make an active offer of service in both official languages, including in phone messages.
- A sign informing patients that they can receive services in their official language of choice was put up at the reception desk.

Further actions reported by the institution:

- The director of ambulatory care clinics impressed upon the ambulatory care clinic coordinators the importance of making an active offer of bilingual service.
- The coordinator of the ambulatory care project contacted all of the clinics' administrative staff to remind them of the need to make an active offer of service in both official languages in person and on the phone, as well as to ensure that all clinics record their phone messages in both official languages.

- The members of the staff of the Oncology Clinic and the Radiology Department were instructed to make an active offer of bilingual service and to follow through accordingly.
- Documentation intended for patients is available in both official languages.
- A registered nurse (RN) assigned to this clinic is able to provide patients with instructions in French.
- Patients' appointment sheets are now bilingual, as is the clinic's recorded phone message.
- Signs were put up in the clinic informing patients that they may receive service in their language of choice.
- Lastly, the institution indicated that it was almost finished preparing a kit on active offer of service in both official languages, which will be distributed and presented to senior management, all directors, and all managers, who will pass along this information to their staff as a reminder. The kit was also to be presented to all clinic coordinators as part of the training offered in connection with the opening of the new Ambulatory Care Centre.

Recommendation of the Commissioner

- That the institution carry out periodic checks of services and communications to ensure their compliance with the OLA, as well as with the government's language of service policy and the official languages guidelines given to its employees.

N.B. After the tabling of our report, Regional Health Authority B assured the Office of the Commissioner of Official Languages that it would implement the recommendation made following this complaint.

Institution: Service New Brunswick (SNB)

On June 25, 2008, the complainant tried to reach an SNB employee by calling her telephone number. The complainant's call was directed to the voice mail of the employee in question. The complainant took issue with the fact that the message was mostly in French.

Corrective action taken by the institution

- The institution informed us that the employee's message had been corrected so as to fully comply with the requirements of the OLA and that it was in the process of trying to resolve the situation with respect to the automated portion of voice mail messaging.

Institution: Department of Tourism and Parks

On August 11, 2008, the complainant phoned the organization New Brunswick Tourism Grading Inc. Following the instructions of the automated answering system, the complainant pressed "2" for service in French. An employee answered without making an active offer of service. When the complainant indicated that she wanted to be served in French, the employee transferred her call to the voice mail of another employee. The complainant noted that the voice mail greeting was in English only. About an hour later, the complainant received a call from that other employee. The conversation took place in French, although the complainant had to repeat the information to make herself better understood. Lastly, the complainant pointed out the poor quality of the French in the update form that she obtained from the service in question but which, according to her, comes from the Department of Tourism and Parks.

Corrective actions taken by the institution

- The automated telephone system was reprogrammed with a simpler menu.
- Restrictions were placed on incoming calls to prevent (block) a francophone caller from being directed to a unilingual anglophone employee and vice versa.

In addition, New Brunswick Tourism Grading Inc. agrees to do the following:

- See that all changes made to employee voice mails are checked for accuracy to ensure they are working properly immediately after the change is made.
- Ensure that telephone system menus and messages are checked on a regularly scheduled basis to ensure that the information is correct and the system is working properly.
- Continue its policy of providing ongoing language training support and testing for all employees.

Recommendations of the Commissioner

- That the Department of Tourism and Parks make New Brunswick Tourism Grading Inc. aware of the importance of always making an active offer of service, and that it provide NBTGI with the information contained in the toolkit designed by the Office of Human Resources.
- That the Department of Tourism and Parks undertake a general review of the forms and other documents distributed to members of the public with a view to meeting the requirements of the OLA.

Institution: Atlantic Health Sciences Corporation – St. Joseph's Hospital

On January 24, 2008, the complainant phoned St. Joseph's Hospital in Saint John to obtain a document certifying that his wife had been hospitalized at that institution the year before. This document was required for tax purposes. When the complainant asked in French to be put in contact with the Medical Records Department, the person he was speaking to said, "Pas parler français. (Not speaking French.) I'm gonna put you off and this lady will come back to you." The complainant responded, "Pardon madame?," and the call was disconnected. The complainant tried numerous times to call that number again, but his calls were always answered by a voice mail message that was in English only. About an hour later, an employee called the complainant back.

The complainant presented his request in French. Communication was difficult, however, because the employee spoke very little French. The complainant received the required document by fax and was surprised to see that it was in English only.

The information on the cover page confirmed that the fax was from the Medical Records Department of St. Joseph's Hospital.

The complainant received the required document by fax and was surprised to see that it was in English only.

Corrective actions taken by the institution

- The answering machine messages in the Medical Records Department at St. Joseph's Hospital and the Saint John Regional Hospital will now be bilingual.
- The cover pages of faxes and correspondence intended for the public and patients will be translated so that they are bilingual. All documents, except medical charts, will be bilingual. In addition, staff must review the information to be sent for translation.
- Staff members must make an active offer on the phone and in person. The official languages coordinator will make a presentation on active offer and ensure that staff understand what is expected of them.
- The department's response plan and linguistic profile will be revised by the end of March 2008.

The Commissioner's office reminded the institution that it must be vigilant when implementing its various programs and services in order to provide client services that comply with the provisions of *Official Languages Act*.

Institution: Department of Justice and Consumer Affairs

On November 26, 2007, the complainant phoned the Divorce Section of Registrar Services. The person who answered the phone gave the name of the office in both official languages, followed by "bonjour." The employee's pronunciation made the complainant think that French was that person's mother tongue. He therefore spoke to her in French, giving his name. She asked him to repeat it, which he did (still in French), thinking that he had spoken too fast. She replied, "Could you speak in English please?" The complainant was surprised and answered, "That's not the type of question you can ask." She then said, "One moment" and transferred his call to a co-worker who could serve him in French.

Corrective actions taken by the institution

The Registrar and the Deputy Registrar reminded their staff of their obligations under the *Official Languages Act* and of the fact that they must always communicate with clients in their language of choice.

- They reviewed the procedure to be followed when a client calls and they cannot serve that client in his or her language of choice.
- To avoid such a situation from recurring, they asked the staff to take the online course on language of service offered by the learning centre of the Office of Human Resources.
- In addition, the official languages coordinator discussed the incident with the manager of the office that received the calls to ensure that the staff fulfill their obligations.

Recommendation of the Commissioner

- That the institution carry out periodic checks of services and communications to ensure that they comply with the OLA, as well as with the government's policy on language of service and the official languages guidelines given to its employees.

Institution: Service New Brunswick (SNB)

This complaint concerns the Land Registry and Mapping Services of Service New Brunswick, which are grouped together in a software program called Planet, accessible through SNB's Internet site.

The complainant made three allegations.

First, the complainant alleged that, while searching using the Planet application, he had submitted a request for information in response to which he received a document in English only, faxed to him by an employee of the Department of the Environment. It should be noted that the complainant always surfed the francophone pages of Planet.

The second part of the complaint concerned an error message that appeared on the complainant's computer screen while he was doing a title search using that same application. A message in French, the complainant's language of choice, appeared, but its title and the buttons that are supposed to direct the Internet user to other pages were in English. In addition, "Service New Brunswick" and "Developed by Car…." appear on the page in question.

Lastly, in his letter, the complainant criticized the fact that the name Planet given to the application had not been translated into French.

Corrective actions taken by the institution

- Faxes, letters, and e-mails are sent in the language used in the request unless requested otherwise. The staff responsible for responding to requests were made aware of this situation.
- The error message that appeared on the complainant's screen was due to a deficiency that had not been detected during the testing phase prior to the system implementation. SNB said it was working with the system administrator to find the cause of the error so it could be corrected.
- As for the name of the Planet application, according to SNB, this is a brand name, just as Word and Outlook are. It therefore cannot be translated.

Language Issues

Language of Work within the Provincial Civil Service: Mobilizing the Success Factors

The year 2008-2009 was marked by the adoption of a new policy on language of work. That policy contains some significant improvements. For example, government employees must now be supervised in the official language that they choose.The Commissioner believes that the success of this policy rests on three factors:

- strong, ongoing leadership on the part of the senior civil service;
- implementation of a comprehensive strategy for promoting official languages in the workplace;
- improved access to language training.

Language of Service and Language of Work: The Two Components of th Language Policy

New Brunswick's Official Languages Policy, adopted in 1988, dealt mainly with tw aspects, language of service and language of work. Unfortunately, the language of wo provisions were so general and non-restrictive that they never led to any significa advancement within government. Back in December 1996, in her report to governme entitled Government of New Brunswick, Bonjour, Madeleine Delaney-LeBlanc said th "the results of the study show that in government, it is much more difficult to work French than in English. The report notes a discrepancy between the stated intent of t Policy and the reality regarding language of work."

A unilingual work environment has several negative repercussions. First, it could cau government employees to lose their fluency in their mother tongue or their seco language, thus compromising the provision of quality bilingual services. Second, unilingual environment detracts from the vitality of the other official language whi promoting assimilation, the other language being presented or perceived as irrelevar Last of all, the resources allocated to second-language training are wasted in a w because the employees are unable to practise their new language skills and lose wh they have learned.

Over the past few years, the Commissioner of Official Languages has mentioned a number of times the need to improve the language of work policy. In his 2004-2005 annual report, he recommended that the provincial government update the policy. In addition, he stated the following in that same report: "In keeping with the spirit of the OLA as regards advancement of the equality of status and equal use of French and English, the government should establish clear guidelines allowing government employees to work in their first language and to pursue their careers in that language, in accordance with the Official Languages Policy."

"It is not enough to tell public servants that they may speak French if they wish; the whole milieu will have to be changed if the public service is to become a bilingual institution."

Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism Book III: The Work World, Ottawa, 1969, p. 204.

Initial Revised Policy

In September 2008, the Commissioner of Official Languages received a copy of the revised language of work policy, which he then proceeded to analyze. He concluded that the policy offered significant improvements but did not contain all of the elements required to ensure its success.

In a document that he sent to the Minister of Human Resources, the Commissioner made a series of comments and recommendations aimed at improving the policy. The topics raised included the supervision of employees, the drafting of documents, and the factors required for the policy's success.

Second Revised Policy

On March 24, 2009, the provincial government sent the Commissioner a second version of the revised policy. This version incorporates some important changes that reflect several comments and recommendations set out in the Commissioner's analysis. For example, it states that day-to-day communications between a supervisor and an employee must be in the official language chosen by the employee. This 2nd version became the new language of work policy and took effect on April 1, 2009.

Mobilizing the Success Factors

The Commissioner is pleased with the changes made to the language of work policy and feels that this policy could bring about real progress. However, he believes that the government must mobilize three factors to ensure the success of this policy.

1. Strong, ongoing leadership on the part of the senior civil service with respect to language of work

Employees will choose to work in their language of choice if they clearly feel they are being encouraged to do so.

The Commissioner believes that true progress in terms of language of work depends first and foremost on strong, ongoing leadership on the part of deputy ministers and managers. In fact, employees will choose to work in their language of choice if they clearly feel they are being encouraged to do so. Otherwise, they will not dare or will be very hesitant to make that choice. The responsibility for creating that favourable environment falls first and foremost to the organization's leaders.

Some people will wonder how a unilingual manager or deputy minister can promote the use of both official languages at work. This is a pertinent question that has too often been ignored. Senior officials play a leadership role in the eyes of their employees, and, as a result, they must set an example when it comes to official languages. We believe that the time has come for the provincial government to clearly announce its intention to move towards a bilingual senior civil service. This would be a statement of principle, of course, but it would have the advantage of preparing minds for much stricter requirements in the medium term. It should be noted that this bilingualism requirement already exists in the federal senior civil service.

2. Implementation of a comprehensive strategy for promoting official languages in the workplace

A question of attitude

In her report Government of New Brunswick, Bonjour, Ms. Delaney-LeBlanc states, "It came out of focus groups with Francophone civil servants that when bilingual Francophones speak French during meetings or with their Anglophone supervisor, they are perceived as troublemakers. Also, focus group participants said that on several occasions their unilingual Anglophone coworkers have told them that they were hired because they were bilingual, seemingly inferring that is their only skill."

There is every reason to believe that such attitudes persist.

The strategy for promoting both official languages at work would include awareness sessions on respect for both official languages and the benefits of working in one's first language. These sessions would be offered to all managers and staff.

Discovering and using language of work best practices
In his 2004-2005 annual report, the Commissioner of Official Languages made some recommendations for improving the use of both official languages in the workplace. They still seem very relevant to us, and we believe they should be implemented as part of the development and application of a strategy for official languages promotion in the workplace. These recommendations are as follows:

- That a study be conducted in order to identify and implement the best ways of promoting, among Francophone civil servants, the use of French in the workplace in the Fredericton area, in regions where English is predominantly used, and in bilingual areas;
- That this study include an examination of the best ways of promoting, among bilingual civil servants whose first official language is English, the use of French in their workplaces; and
- That the government include among its preferred options the opportunity for employees to take part in exchange programs that would allow them to work for limited periods of time in settings in which the language of work is not their first official language.

Evaluating progress
Has there been forward or backward movement with regard to the use of both official languages at work? What are the contributing factors? What are the hindering factors?

The strategy for promoting both official languages should include a series of indicators enabling the provincial government to measure progress and improve its promotion methods.

3. Improved access to language training

Language training must be at the heart of any strategy for promoting the advancement of both official languages at work. However, that conclusion cannot be drawn from a reading of the new policy.

The new language of work policy provides that access to language training will be determined so as to ensure that services offered to the public in French and English are of equal quality, that organizations are able to offer services to the public in both official languages, and that employees for whom language training is an

integral part of their professional development have the opportunity to receive such training. No relationship is established between language training and the creation of a workplace that is respectful of both official languages, particularly in terms of employee supervision. That is surprising, to say the least.

In his 2007-2008 annual report, the Commissioner of Official Languages noted the drop in the number of civil servants enrolled in second-language training. While 815 persons took training in 2004-2005, only 262 civil servants did so in 2007-2008.

The Commissioner wrote the following in his report:

"These numbers are abysmal when one considers that of the possible 6,500 unilingual civil servants working in front-line departments, only 262 took second-language training during the 2007-2008 fiscal year."

The Commissioner therefore reiterates the recommendation he made in his annual report:

- That the provincial government undertake an exhaustive study of its second-language training program with a specific examination of the possible reasons why the number of participants is so low as well as whether the program is achieving the desired results and come up with a plan to implement any needed improvements.

Language of Work: Looking Toward 2012

New Brunswick will have to undertake a review of the *Official Languages Act* (OLA) by December 31, 2012. That review would be an appropriate time to add to the OLA the right of provincial civil servants to work in the language of their choice, as is the case with the federal legislation. That right appears fundamental given the status of equality of the two linguistic communities of New Brunswick, which status is enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. In that regard, the new language of work policy and implementation of the three success factors will make it possible to prepare the work environment for the introduction and full exercise of this right.

OLA Implementation Strategy: The Wind Is Turning

The application of the OLA involves challenges, as shown by the many complaints that the Office of the Commissioner receives each year. Furthermore, those complaints represent only part of the breaches of the OLA. In fact, for various reasons, some citizens choose not to file a complaint when their language rights are not respected. Nearly 40 years after the enactment of the first Official Languages Act, what accounts for such a situation? The Commissioner feels that these breaches can be explained by the lack of a comprehensive OLA implementation strategy.

Providing quality bilingual government services while actively advancing the equality of the two official languages is a complex mission. Achieving that mission appears unthinkable without a comprehensive strategy based on planning of needs, determination of objectives, establishment of appropriate enforcement and monitoring mechanisms, and employee training. Yet, such a strategy does not exist. That is why, for several years now, the Commissioner has recommended that the provincial government develop an official languages master plan for the entire government. Until just recently, the provincial government showed little interest in that recommendation. However, the wind seems to be turning.

In a letter dated March 30, 2009, Premier Shawn Graham informed the Commissioner of the creation of an official languages coordinating committee. According to the Premier, that committee is designed to [Translation] "coordinate all New Brunswick government activities with regard to official languages." The Premier went on to say [Translation], "The committee, under my responsibility, will also be responsible for developing an implementation strategy for the *Official Languages Act* by March 31, 2010. That strategy will make it possible to identify the measures necessary to ensure that all departments meet their obligations under the *Official Languages Act* and to propose positive measures for the development of the linguistic communities as defined by *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick*."

The Commissioner is pleased with this commitment by the Premier and will closely monitor future developments. He also reminds the government that his annual report for 2004-2005 presents several elements that should be included in an OLA master plan and very much hopes that those elements will be accepted by the coordinating committee.

French Second-Language: All Is Not Resolved

The lively debate surrounding the elimination of the early French immersion program continued throughout the year. After numerous twists and turns, the debate ended in a compromise that seemed to satisfy most stakeholders. However, the Commissioner believes that the future of the program is not necessarily assured.

Unless the real problems are addressed, the Commissioner believes that immersion could once again be subject to government review, the outcome of which could once again compromise its future.

On March 14, 2008, Education Minister Kelly Lamrock introduced a major reform of French second-language instruction. One of the key elements of that reform was the gradual elimination of the early French immersion program in Grade 1 and its replacement by an immersion program starting in Grade 6. Those changes arose from recommendations made by commissioners Jim Croll and Patricia Lee in their review report released a few weeks earlier. It should be noted that the conclusions of that review had already been challenged by the Commissioner and by numerous parent groups.

The Commissioner tried to convince Minister Lamrock that getting rid of the early immersion program was not the right solution to the problem of streaming (the fact that few students with special needs take immersion). In particular, he alleged that French immersion was more than a teaching method; it was also an essential element in the interaction between anglophone and francophone New Brunswickers. The Commissioner pointed out that parents and children who opt for immersion are making a concrete statement that they are open to francophone culture and want to be closer to their French-speaking neighbours.

The government's decision to abolish early immersion led to strong opposition from many parents and groups. Legal action was taken, and, on June 11, 2008, Mr. Justice Hugh McLellan of the Court of Queen's Bench of New Brunswick quashed the government's decision. In his ruling, he said that the government's consultations preceding the Minister's decision had not allowed for a full debate as the Education Minister had promised.

A new round of public consultations was therefore held during the summer of 2008, with many persons taking part. Finally, on August 5, Minister Lamrock presented a new version of his reform. One aspect of it garnered a great deal of attention: early immersion was restored, but it would start in Grade 3 rather than in Grade 1.

Although the government's compromise seemed to win over most stakeholders, the Commissioner believes that the future of the early immersion program is not necessarily assured. The reform does not actually propose any solutions to the problems that have continued to undermine the effectiveness of the immersion program and are behind the phenomenon of streaming. These problems include the following:

- lack of qualified teachers to teach French second-language (FSL);
- lack of teachers' assistants to support students with special needs;
- lack of professional support for FSL teachers;
- lack of uniformity in the management and promotion of the immersion program.

Unless the real problems are addressed, the Commissioner believes that immersion could once again be subject to government review, the outcome of which could once again compromise its future.

However, one positive note did emerge from this whole debate: at the height of the challenge to the government's decision, leaders in both linguistic communities publically supported the immersion program. In their view, immersion is a special tool for promoting dialogue between anglophones and francophones. That message seems to have been heard by the government.

Action Plan to Transform Post-Secondary Education: Constitutional Principle Conspicuous by Its Absence

Section 16.1 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* stipulates that each linguistic community in New Brunswick has the right to distinct educational institutions and such distinct cultural institutions as are necessary for the preservation and promotion of those communities. Any plan to reform post-secondary education would therefore be expected to take that principle into account, yet it is totally absent from the government's action plan. The Commissioner lost no time in reacting.

In fall 2007, the provincial government set up the Working Group on Post-Secondary Education in New Brunswick. Composed of officials of various post-secondary institutions in the province, this committee was tasked with examining the recommendations of the Commission on Post-Secondary Education in New Brunswick and recommending the best model for New Brunswick's post-secondary education system. (The Commissioner's comments regarding the Commission's report can be found in his 2007-2008 annual report.)

On May 29, 2008, the Working Group presented its 29 recommendations to the provincial government. In the document, the Group's members stressed the importance of explicitly recognizing constitutional rights with respect to education in any reform.

One month later, the provincial government presented the Action Plan to Transform Post-Secondary Education. At that time, Premier Shawn Graham said the following: "This is a comprehensive, multi-year roadmap that we want all New Brunswickers to own. We feel these bold initiatives will position us as a leader in post-secondary education and training."

The Commissioner undertook to review the action plan and was very surprised to see the absence of any explicit mention of educational duality or the right to distinct educational institutions as recommended by the Working Group on Post-Secondary Education in its report.

The Commissioner sent a letter to Premier Graham regarding this: "We believe it is very important that you clarify your position on all points that could give rise to questions concerning the government's commitment to putting forward strategies consistent with its constitutional obligations and respectful of the achievements of

the Francophone minority community with regard to language rights as interpreted by the courts in various landmark decisions in recent years."

A few weeks later, during a speech given in Caraquet, the Premier clarified his government's position on the matter: "The post-secondary education reform undertaken by the government will respect the principles aimed at preserving and promoting the language and culture of each of the two official linguistic communities. In addition, that reform will respect the principle of linguistic duality and the legal framework with regard to official languages in New Brunswick. And it will respect the autonomy of New Brunswick's universities."

Those words were subsequently confirmed in a letter that the Premier sent to the Commissioner in October 2008. The new Minister of Post-Secondary Education, Training and Labour, Donald Arseneault, also reaffirmed the government's commitment to duality.

Given that the provincial government publicly recognizes its constitutional obligations with regard to post-secondary education reform, it would be logical that the Action Plan to Transform Post-Secondary Education reflects that position. A change along those lines is appropriate.

Health Reform in New Brunswick: Half-Measures Yield Half-Results

Much has been written about the lawsuit launched by Égalité santé en français against the provincial government, and that may well continue. Especially since this type of case usually goes all the way to the Supreme Court. This debate is generating a great deal of interest, and rightly so. It has to do with constitutional rights, the equality of the two linguistic communities, and the interpretation of fundamental statutes. At this point in time, the Commissioner has two observations to offer: first, the ambiguity that prevails in this debate does not serve the public's interests, and second, a timid attitude in relation to fundamental legislation is detrimental to harmonious advancement towards real equality.

On March 11, 2008, the New Brunswick government announced a reform of its health care system. That reform was characterized by three main elements: reduction of the number of regional health authorities from eight to two; the establishment of FacilicorpNB, an agency responsible for non-clinical services; and the establishment of the New Brunswick Health Council.

Regional Health Authority A takes in the facilities serving a predominantly French-speaking clientele, whereas Regional Health Authority B takes in those serving a predominantly English-speaking clientele.

Giving the francophone community a say in the management of health care facilities seems to be the motivation for establishing two health authorities rather than just one. In fact, in an interview published in an anglophone daily newspaper on February 2, 2009, Premier Shawn Graham said that "our Acadian population would never accept a single bilingual health authority." It should be noted, however, that the two new health authorities are not officially designated on a linguistic basis.

After examining the reform in detail, the Commissioner sent his comments and recommendations to the Minister of Health on March 31, 2008. In his letter, the Commissioner said he supported the recommendation of the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick that Health Authority A be designated as francophone and Health Authority B as anglophone. The government chose not to act on that recommendation.

When ambiguity hinders the debate

The *Official Languages Act* and *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities* are fundamental pieces of legislation; they define our province and are therefore at the heart of our collective identity. That is why elements of those two statutes were enshrined in the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

Certainly, there has been progress in terms of language rights in recent years. However, the Commissioner feels that the government too often interprets these rights in a timid or even limited fashion.

When the provincial government presented its defence in the case brought by Égalité santé en français, there were strong reactions on a number of fronts: some aspects of that defence were interpreted as a negation of the principle of equality of the two linguistic communities. Although, in reading the text of the defence, one finds statements that seem to recognize the equality of the two communities as well as constitutional rights, the provincial government preferred not to respond. A normal tactic in legal proceedings? Perhaps. But that silence fueled a level of confusion that certainly does not help citizens to understand the issues in this debate.

Our legal framework with respect to language rights

The system of language rights protection in Canada falls within a framework of international law that protects ethnic, religious, and linguistic minorities. That legal system reflects and confirms the deep belief of Canadians that a true democracy must ensure equality of opportunity for all of its citizens, including those belonging to minority groups. That belief has been the impetus for the changes to the law with respect to linguistic equality that have occurred over the last 40 years. Furthermore, it has long been recognized that real equality requires more than simply treating people the same way. In fact, specialized or different services will often be necessary in order to ensure real equality between the two linguistic groups.

The consequences of a timid attitude in interpreting rights

Despite their importance, *An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities* and the *Official Languages Act* are not always applied rigorously. In fact, each year, the Commissioner's annual report details significant incidents and areas of non-compliance with the obligations imposed by the *Official Languages Act*. Moreover, to date, no department has adopted a comprehensive plan for implementing that statute. Yet, for several years now, the Commissioner has been recommending such a measure in order to achieve greater progress towards real equality of our two languages. How can such a situation be explained? The Commissioner sees it as a lack of government commitment as regards the obligation to apply, concretely and proactively, not only the content but also the spirit of these two fundamental statutes.

Certainly, there has been progress in terms of language rights in recent years. However, the Commissioner feels that the government too often interprets these rights in a timid or even limited fashion. It is therefore not surprising that its actions in this area take the form of half-measures that, naturally enough, yield half-results. Such an attitude sows doubt in the minds of people regarding the government's commitment to fundamental principles.

From the Commissioner's perspective, the debate and the ambiguity generated by the health reform are a consequence of this timid attitude on the part of the provincial government when it comes to the interpretation of its legal obligations. The provincial government should therefore not be surprised that people are turning to the courts to obtain the full range of their rights. That is what happens when there is a failure to assume rightful leadership.

Debates, including legal debates, are at the heart of our democratic system. Often, they have resulted in changes in the law, particularly with respect to official languages. The courts should be turned to only when all of the discussions have taken place and there no longer seems to be any basis for agreement. Is that the case in the health field? Perhaps. What matters now is that, throughout the legal debate, the public be adequately informed. That requires an effort at clarity on the part of all stakeholders.

Whatever the outcome of the lawsuit, the Commissioner must make sure that the services offered by the two health authorities, FacilicorpNB, and the New Brunswick Health Council comply fully with the *Official Languages Act*. That is why the Commissioner met with the senior management of the New Brunswick Health Council and FacilicorpNB during the past year. Meetings will also be held with the boards of directors of health authorities A and B.

Promotion

Commissioner's General Philosophy on Promotion

The Commissioner views his mandate to promote official languages as being comprised of three important components:

- promoting the *Official Languages Act* (OLA),
- celebrating achievements in the area of language,
- helping to advance the equality of status and use of English and French.

Lastly, the Commissioner believes that specific partnerships and projects with social, cultural and economic organizations will further the cause of official languages. He also advocates collaborative and productive relations between his office and government institutions for the purpose of introducing measures for implementing the OLA.

Promotion of Language Rights

During the year, the Commissioner continued his efforts to make citizens aware of their language rights and what they can do to secure them.

Radio ads
A series of ads, produced in partnership with the Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick and CJPN 90.5 FM Radio Fredericton, were aired by New Brunswick's French-language community radio stations. These ads describe the obligations of government institutions under the *Official Languages Act* with respect to active offer and provision of services.

Radio interviews
On the occasion of Provincial French Pride Week, the Commissioner granted interviews to various radio stations in the province. Besides language rights, the Commissioner also talked about the status of official languages in the province on the eve of the 40th anniversary of the adoption of the first OLA.

General Promotion of Official Languages

Presentation at St. Thomas University and the University of New Brunswick
The Commissioner met with a group of francophile students from St. Thomas University to talk about the future of the French language. A few days later, he had the opportunity to give a presentation to students taking the course Le français des affaires at the University of New Brunswick. The Commissioner spoke in particular about the provisions of the *Official Languages Act* and bilingual signage.

Accros de la chanson
With a view to supporting appreciation of the French language, the Commissioner gave a financial contribution to Accros de la Chanson, a competition that seeks to discover and showcase young people's musical talents. In the past few years, this initiative has become an important vehicle for promoting the French language and francophone musical culture.

Conference on official languages in Canada and New Brunswick
The Law School at the Université de Moncton celebrated its 30th anniversary in 2008. To mark the occasion, it organized a conference on official languages and the protection of language rights, held in November. The Office of the Commissioner supported that event financially.

Heritage Fairs
Again this year, the Office of the Commissioner participated in the activities surrounding the Heritage Fairs by presenting the 2tongues! Award to students in the anglophone and francophone sectors.

Pins and table-top signs
The Office of the Commissioner distributed "English–Français" and "Français–English" pins to various organizations and groups interested in promoting bilingual services. It also produced "J'apprends le français" pins to encourage people learning French to speak the language without feeling self-conscious and also encourage those around them to provide them with opportunities to converse in French.

Promotion targeting young people

Spotlight on Max Mallard
Capitalizing on the success of its youth website www.2tongues.ca, the Office of the Commissioner created a comic book aimed at young people aged 9 to 14: The Adventures of Max Mallard.

Max Mallard is a bilingual teenager who has ducks... for hands. This rather unique characteristic equips him to experience some fantastic adventures that also serve as opportunities to promote a harmonious dialogue between the two linguistic communities. More than 20,000 copies of the first issue were distributed to young people throughout the province during summer 2008. Published in both official languages, the comic book was designed by Razor Creative of Moncton and illustrated by FatKat Animation of Miramichi. The Commissioner is grateful for the support his office has received for this project from the Department of Intergovernmental Affairs and the Canada/New Brunswick General Agreement on the Provision of French-Language Services. The adventures of Max and his friends are waiting to be discovered at the website www.2tongues.ca. Look for two little ducks to show the way.

Meetings

During the year, the Commissioner met with numerous groups and organizations. These meetings gave the Commissioner the chance to raise various issues associated with his mandate. Here are a few of the groups and organizations met with:

- New Brunswick Liquor
- New Brunswick Association of Chiefs of Police
- Association des enseignants et enseignantes francophones du Nouveau-Brunswick
- Canadian Parents for French
- Board of Directors of the Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick
- World Congress of the Fédération internationale des professeurs de français
- New Brunswick Senior Citizens' Federation
- French for the Future
- New Brunswick Department of Public Safety
- Service New Brunswick
- Atlantic Lottery Commission

Business and Bilingualism

The vitality of our two official languages extends to all sectors of activity, including the business world. Although the private sector is not obliged to serve the public in both official languages, many business people have opted to do so out of a sincere desire to provide better service for their clients.

During the year, the Commissioner continued his efforts to promote bilingualism in the private sector. In addition to meetings with various groups of merchants, his attention was captured by two matters in particular.

Wal-Mart of Canada

The Commissioner supported the efforts of the organization Avantage Chaleur Advantage and the Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (Pointe-aux-Pères section) to have Wal-Mart Canada improve the quality of French-language services at its Bathurst store. He attended a meeting in which representatives from these organizations and Wal-Mart participated. The meeting unfolded in a very positive atmosphere and enabled the Commissioner to explain his views on the importance of quality services in both official languages. Wal-Mart agreed to improve the quality of its services in French.

CAA Maritimes

During the year, the Office of the Commissioner received a complaint regarding the lack of documentation in French for CAA Maritimes members. Given that the organization in question is not subject to the OLA, the Commissioner was unable to investigate that complaint. However, he used the opportunity to make the organization aware of the benefits of bilingualism in the business world. In his letter to CAA, he wrote as follows:

"The mindset which often prevails is that providing bilingual services represents a financial drain on the company while it should be looked at as an investment to increase sales by attracting more people to join. At the very least, it should form part of the advertising budget of the organization. More and more francophones understand the negative effects on the vitality of their language and culture when having to deal more often than not in the other language. They are therefore consciously gravitating, whenever they can, to businesses that are making efforts to serve them in their language. I can see CAA Maritimes wanting to attract that part of the New Brunswick population by demonstrating that it is making legitimate efforts to respond to their needs."

Outlook for the future

Towards a Generous Vision of Official Languages

Under the *Official Language Act*, the Commissioner is required to report on his activities annually to the members of the Legislative Assembly. This annual report is the result of that obligation. However, year after year, the tabling of this document does not seem to generate much interest in the Legislature. Few or no questions are asked in the House about the Commissioner's findings. There is no debate over the Commissioner's recommendations. Yet linguistic duality defines our province. Is it possible that the subject is considered too delicate to be discussed publically? Or is it just lack of interest?

At the end of an investigation, the Commissioner gives a report to the complainant, the institution that is the subject of the complaint, and the Office of the Premier. Except in a few cases, institutions do not report on the implementation of measures arising from the Commissioner's recommendations. Furthermore, the Office of the Premier rarely issues a directive to departments following an investigation by the Commissioner even though the Act specifies that the Premier is responsible for the administration of the OLA. And that is precisely why he receives a copy of every investigation report. Should there not be a procedure to ensure that the Commissioner's reports are thoroughly reviewed and that departments report to the Premier on corrective measures taken following a complaint? Will the new committee responsible for the official languages strategy be given a clear mandate in this regard?

During the past year, the Commissioner noted the government's timid attitude with respect to official languages in connection with its health and education reforms. That attitude has raised many questions. After 40 years of official languages in New Brunswick, how can this hesitancy be explained?

These questions all point to the need to adopt a more generous vision of official languages in our province.

Over the past year, the provincial government has shown in some cases that it can adopt measures that reflect a somewhat broader view of official languages. The changes to the language of work policy and the establishment of a committee responsible for implementing the OLA are two examples. This trend must continue and grow. As the only officially bilingual province in the country, New Brunswick must adopt a generous vision of official languages.

Pour une VISION généreuse des langues officielles

LEADERSHIP FORT

ÉGALITÉ RÉELLE

ESPRIT DE LA LOI

VALEURS PARTAGÉES

ATTITUDE POSITIVE

Rapport annuel 2008 - 2009

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES FOR NEW BRUNSWICK

Rapport annuel 2008 - 2009

Publié par :

Bureau du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick
440, rue King
Tour King, pièce 646
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
CANADA

Téléphone : 506-444-4229
Sans frais : 1-888-651-6444
www.languesofficielles.nb.ca

Septembre 2009

ISBN 978-1-55471-146-8
ISSN 1712-0381 (Version imprimée)
ISSN 1712-039X (Version en ligne)

Imprimé au Nouveau-Brunswick

COMMISSAIRE AUX
LANGUES OFFICIELLES DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES
FOR NEW BRUNSWICK

Septembre 2009

L'honorable Roy Boudreau, président
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 43(21) de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport d'activité du commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick,

Michel A. Carrier, c.r.

Contexte

Le Nouveau-Brunswick : seule province officiellement bilingue

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Nouveau-Brunswick; ils ont un statut,et des droits et privilèges égaux.

Selon le recensement de 2006, 32,4 % des Néo-Brunswickois ont le français comme langue maternelle. L'anglais est la langue maternelle de 64,4 % des résidents de la province.

La *Loi sur les langues officielles*

La *Loi sur les langues officielles* (LLO) oblige les institutions du gouvernement provincial à offrir et à fournir leurs services dans les deux langues officielles.

Les institutions visées par la *Loi* sont :

- les ministères provinciaux,
- les régies régionales de la santé,
- les sociétés de la Couronne,
- tout organisme qui offre des services pour le compte du gouvernement provincial,
- les cours et les tribunaux de la province,
- les forces policières,
- les cités (Bathurst, Campbellton, Dieppe, Edmundston, Fredericton, Miramichi, Moncton, Saint John),
- les municipalités ayant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population,
- les commissions d'aménagement et commissions de gestion des déchets solides desservant une minorité linguistique officielle d'au moins 20 % de la population.

La *LLO* ne s'applique pas aux entreprises du secteur privé, sauf dans les cas où elles offrent au public des services pour le compte du gouvernement provincial.

L'offre active

Une des particularités de la *LLO* est l'offre active. Cela signifie que les institutions doivent informer le citoyen que leurs services sont disponibles dans les deux langues officielles, et ce, dès le premier contact. En d'autres mots, le citoyen n'a pas la responsabilité de demander un service dans sa langue; c'est l'institution qui a l'obligation de le lui offrir. Répondre au téléphone ou accueillir quelqu'un dans les deux langues sont des exemples d'offre active.

Le commissaire aux langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* crée le poste de commissaire aux langues officielles. Son rôle est double : d'une part, il doit mener des enquêtes et faire des recommandations portant sur le respect de la *Loi*; d'autre part, il doit promouvoir l'avancement des deux langues officielles dans la province.

Le commissaire aux langues officielles est un agent de l'Assemblée législative et il est indépendant du gouvernement.

Rapport annuel

La *Loi sur les langues officielles* prévoit que le commissaire doit faire rapport de ses activités tous les ans.

Ce sixième rapport annuel présente une description des activités menées entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009.

Table des matières

Message du commissaire 4
Évolution du droit 7
Plaintes 10
Dossiers linguistiques 37
Promotion 50
Perspectives d'avenir 54

Message du commissaire

Michel A. Carrier

Ce sixième rapport d'activité brosse le portrait d'une année fort particulière pour les langues officielles au Nouveau-Brunswick. Ce fut une année de progrès, notamment en matière de langue de travail dans la fonction publique. Ce fut aussi une année marquée par trois réformes gouvernementales qui ont suscité beaucoup d'interrogation et d'inquiétude quant à nos acquis en matière de droits linguistiques. Et ce fut une année de réflexion en raison de l'approche du 40e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles. Un constat se dégage : nous avons besoin d'une vision plus généreuse des langues officielles.

Les progrès

Le gouvernement a donné suite à deux recommandations majeures que nous avons formulées au cours des dernières années : d'une part, la révision de la politique sur la langue de travail; d'autre part, une meilleure planification de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* (LLO).

Le 1er avril 2009, entrait en vigueur la nouvelle politique en matière de langue de travail. Au cours des mois précédents, nous avons eu l'occasion de réviser ce document et de proposer des modifications. Bien que cette nouvelle politique ne reflète pas tous nos commentaires et recommandations, je me réjouis que le gouvernement provincial ait accepté que ses employés puissent recevoir une supervision dans la langue de leur choix. Il faut maintenant que la haute fonction publique exerce un fort leadership pour que cette nouvelle politique donne les résultats escomptés.

En mars 2009, le premier ministre, Shawn Graham, a annoncé la création d'un comité chargé d'élaborer d'ici le 1er novembre 2010 une stratégie pour assurer une meilleure mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Il y a tout lieu de se réjouir de cette initiative qui pourrait permettre des progrès substantiels en matière de prestation de services bilingues. Nous suivrons ces dossiers de très près.

Des réformes qui suscitent interrogations et inquiétudes

« Quarante ans après l'adoption de la première loi, le temps est venu d'avoir une vision beaucoup plus généreuse des langues officielles. »

Michel A. Carrier

La réforme de l'enseignement du français langue seconde a donné lieu à une vive controverse en raison de la disparition du programme d'immersion précoce. Nous avons tenté en vain de convaincre le ministre de l'Éducation de ne pas abolir ce programme, car nous estimons qu'il est un élément clé de rapprochement entre les deux communautés linguistiques. Finalement, après le jugement d'un tribunal et de nouvelles consultations, le gouvernement a opté pour un compromis : le retour de l'immersion précoce, mais en 3e année plutôt qu'en première. À l'instar de nombreux parents et groupes, je me réjouis de cette décision. Cependant, je ne suis pas certain que cette réforme puisse assurer l'avenir de l'immersion précoce. En effet, plusieurs facteurs qui minent l'efficacité de ce programme n'ont pas été réglés par la réforme.

Une autre réforme, celle de l'enseignement postsecondaire, a soulevé bien des inquiétudes quant au respect du principe de dualité en éducation. Le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick souligne à huit reprises dans son rapport que toute réforme de l'éducation postsecondaire doit respecter le principe de la dualité linguistique en éducation. Or, ce principe constitutionnel est absent du Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire. Nous avons fait part de nos inquiétudes au premier ministre et ce dernier a réaffirmé publiquement son engagement envers ce principe. Toutefois, on s'explique mal qu'un élément aussi fondamental n'apparaisse pas dans le Plan d'action gouvernemental.

La mise en œuvre de la réforme du système de santé s'est poursuivie au cours de l'année. Nous avions recommandé au gouvernement de désigner officiellement chaque régie sur une base linguistique. Cette suggestion n'a pas été retenue. À l'automne, le comité Égalité santé en français a entrepris une poursuite contre le gouvernement et sa réforme. Au cœur de cette poursuite se trouvent le principe de l'égalité des deux communautés linguistiques ainsi que le droit de chaque communauté de disposer d'institutions distinctes pour favoriser son développement. La décision des tribunaux dans ce dossier devrait nous éclairer sur la portée de la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles au Nouveau-Brunswick*.

L'engagement du gouvernement provincial à l'égard des langues officielles et du principe d'égalité des deux communautés linguistiques a été questionné par plusieurs à la suite de ces trois réformes, le tout soulevant inquiétudes et questions. Le premier ministre a senti le besoin de corriger le tir en multipliant les déclarations et en créant un comité conseil sur les questions francophones. Il reste à voir si cela pourra dissiper le malaise que ces réformes ont créé.

Quarante ans de langues officielles au Nouveau-Brunswick

Ce rapport annuel est déposé alors que nous célébrons le 40e anniversaire de l'adoption de la première loi sur les langues officielles. En effet, le 12 avril 1969, à l'unanimité, les députés de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick adoptaient la première loi sur les langues officielles. C'est ainsi que notre province a acquis le statut de seule province officiellement bilingue au Canada.

Je crois que nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli en quarante ans. Les progrès sont notables, et ce, dans plusieurs domaines. Une question servira à illustrer mon propos. Pourrait-on s'imaginer aujourd'hui que le maire de Moncton refuse à ses citoyens de s'exprimer en français devant le conseil municipal? C'est pourtant ce qui s'est produit en 1968 et cet événement a davantage marqué l'imagination que ne l'a fait l'adoption de la première loi sur les langues officielles.

Pour une vision généreuse des langues officielles

Nous avons certes progressé. Est-ce à dire que nous sommes parvenus à une égalité réelle? Pas encore. Les nombreuses plaintes décrites dans ce rapport le démontrent. À cet égard, je crois que notre progression vers l'égalité réelle passe par un changement d'attitude, voire de culture par rapport aux langues officielles. Trop souvent, la *Loi sur les langues officielles* est considérée comme un mal nécessaire plutôt que comme un symbole de respect et d'égalité. Trop souvent, l'esprit de la *Loi* est délaissé au profit d'une interprétation très pointue et limitée. Trop souvent, on laisse des mythes avoir cours plutôt que de rétablir les faits et d'approuver publiquement les conséquences nécessaires du bilinguisme officiel. Quarante ans après l'adoption de la première loi, le temps est venu d'avoir une vision beaucoup plus généreuse des langues officielles. Cette vision est fondée sur une égalité réelle plutôt que formelle. Elle nous invite à dépasser la simple conformité à la *Loi* pour réaliser ses principes fondamentaux. Elle propose que le bilinguisme et la dualité linguistique deviennent des valeurs largement partagées au sein de notre province. Elle fait appel à une attitude positive et à un fort leadership. Cette vision généreuse des langues officielles nous mènera à l'égalité réelle.

Évolution du droit

Dans ce chapitre, nous examinons les décisions de tribunaux qui touchent aux droits linguistiques au Nouveau-Brunswick et au Canada.

Arrêt des procédures en raison du non-respect des droits linguistiques

L'article 31 (1) de la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick précise que toute personne a le droit, lorsqu'elle communique avec un agent de la paix, de se faire servir dans la langue officielle de son choix et d'être informée de ce droit. Dans un jugement rendu en Cour provinciale du Nouveau-Brunswick le 25 février 2009, la juge, Yvette Finn, précise que l'agent de la paix doit informer une personne de ce droit sans délai.

Le 25 juin 2006, vers 1 h 28, près de Sainte-Rose, le véhicule conduit par M. Clarisse Gaudet est intercepté par une voiture de police. Le policier communique avec M. Gaudet en français et effectue toutes les démarches nécessaires pour vérifier le taux d'alcoolémie de celui-ci. Cependant, ce n'est qu'à 2 h 40, au moment de la préparation des documents (certificat d'analyse, Avis, etc.), que le policier offre le choix de la langue à M. Gaudet. Ce dernier demande alors que les documents soient préparés en anglais.

Le procès débute le 10 septembre 2008. M. Gaudet est accusé d'avoir conduit son véhicule avec les facultés affaiblies. L'avocat de M. Gaudet, Me LeBouthillier, indique alors que son client reconnaît et accepte les éléments essentiels de l'infraction et qu'il désire seulement faire valoir un argument relié à ses droits linguistiques. Dans cette cause, la juge de la Cour provinciale, Yvette Finn, a eu à se prononcer entre autres sur le respect des droits linguistiques de M. Gaudet.

Selon la juge, la preuve dans l'affaire démontre que ce n'est qu'au moment de la préparation des documents (certificat d'analyse, Avis, etc.), que le policier a offert le choix de la langue à M. Gaudet. À son avis, l'agent ne s'est pas acquitté des obligations que lui impose le paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*. Dans son jugement, M^me^ Finn écrit : « La logique veut que pour rencontrer les exigences du paragraphe 31(1), l'agent de la paix doit, dès le premier contact, aviser la personne avec qui il transige, de son droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix et s'enquérir de ce choix. Par conséquent, s'enquérir de la langue de choix de l'accusé seulement au moment de la préparation des documents, ne rencontre pas les exigences du paragraphe 31(1) de la *Loi sur les langues officielles*. »

La juge estime également qu'il y a aussi eu une violation du paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Faisant référence à un autre jugement, la juge Finn a précisé : « Comme le dit notre Cour d'appel dans l'arrêt McGraw, l'agent de police ne peut pas présumer que, si une personne répond dans la langue choisie par lui ou si elle entame l'échange dans une langue, cette langue est la langue du choix de cette personne. Il se peut que cette langue soit la langue de son choix, mais il se peut que non. »

M^me^ Finn a ainsi conclu son jugement : « Dans le cas en l'espèce, l'accusé a reconnu et accepté les éléments essentiels de l'infraction. Par conséquent, je ne peux écarter une preuve qu'il a déjà acceptée. Cependant, compte tenu de la nature et de la portée de la violation, et le fait que n'eut été la position prise par l'accusé au début du procès, la preuve obtenue aurait été écartée, l'arrêt des procédures est le recours approprié dans les circonstances. J'ordonne donc l'arrêt des procédures. »

La Province du Nouveau-Brunswick a porté ce jugement en appel.

Un service égal peut signifier un service différent

La *Charte canadienne des droits et libertés* et la loi fédérale sur les langues officielles comportent l'obligation constitutionnelle de mettre à la disposition du public des services qui sont de qualité égale dans les deux langues officielles. Une décision récente de la Cour suprême jette un nouvel éclairage sur la signification du principe de « service égal ».

Le 5 février 2009, la Cour suprême rendait un jugement important en matière d'égalité des deux communautés linguistiques au pays. Le plus haut tribunal déclarait que le principe de l'égalité linguistique en matière de services gouvernementaux « doit être défini en tenant compte de la nature du service en question et de son objet ». En d'autres mots, un service de qualité égal peut signifier qu'il doit être adapté aux besoins distincts de chacune des deux communautés linguistiques.

Cette décision de la Cour suprême a été rendue dans la cause qui opposait la Corporation de développement économique communautaire (CALDECH) à Industrie Canada. CALDECH alléguait que Simcoe Nord (un organisme de développement économique créé par Industrie Canada) était incapable de fournir ses services à la communauté francophone de Penetanguishene en Ontario.

Dans son jugement, la juge Charron de la Cour suprême a écrit : « Le principe de l'égalité linguistique en matière de prestation de services gouvernementaux donne une garantie par rapport aux services offerts par l'institution fédérale, et le contenu de ce principe doit être défini en tenant compte de la nature du service en question et de son objet. Il se peut que l'élaboration et la mise en œuvre de services identiques pour chacune des communautés linguistiques ne permettent pas de réaliser l'égalité réelle. »

Dans le cas précis sur lequel se penchait la Cour suprême, la juge a écrit : « il est difficile de concevoir comment les services de développement économique pouvaient être rendus sans la participation des communautés visées, tant pour ce qui a trait à l'élaboration des programmes qu'à leur mise en œuvre, puisqu'il s'agit là de la nature même des services offerts. Les communautés pouvaient donc s'attendre à un contenu distinct qui varierait d'une collectivité à l'autre selon les priorités établies par les collectivités elles-mêmes. Dans la mesure où Simcoe Nord, conformément aux objectifs des programmes, faisait des efforts pour toucher la communauté linguistique majoritaire et l'engager dans l'élaboration et la mise en œuvre des programmes, il lui incombait d'en faire autant pour la communauté linguistique minoritaire. »

On peut consulter ce jugement de la Cour suprême à l'adresse suivante :
http://csc.lexum.umontreal.ca/fr/

Les plaintes

Rôle du commissaire concernant le respect de la *Loi sur les langues officielles* (LLO)

Le commissaire procède à des enquêtes, soit à la suite de plaintes qu'il reçoit, soit de sa propre initiative. Par la suite, il présente des rapports et des recommandations visant le respect de la *LLO* lorsqu'il est d'avis qu'il y a un manquement à la *Loi*. Le commissaire s'efforce de donner suite aux plaintes avec toute la célérité possible pour d'abord vérifier la pertinence de chaque plainte, puis, le cas échéant, pour intervenir auprès des institutions concernées.

Le commissaire agit sans éclat, dans un esprit de collaboration avec les institutions concernées, et favorise une approche ouverte de soutien et de collaboration. Cependant, dans le cas d'un manque flagrant de collaboration de la part d'une institution, le commissaire n'hésitera pas à dénoncer ouvertement ce refus dans son rapport annuel à l'Assemblée législative.

Dépôt de plaintes

Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire en personne, par écrit ou par courriel. Le site Internet du commissariat (www.languesofficielles.nb.ca) contient la procédure à suivre pour déposer une plainte. Toute plainte reçue est considérée comme étant de nature confidentielle et tous les efforts sont faits pour maintenir confidentielle l'identité du plaignant.

Le commissaire peut refuser de mener une enquête ou y mettre fin s'il juge que la plainte est sans importance, frivole, vexatoire, qu'elle a été déposée de mauvaise foi ou que son objet ne constitue pas une contravention à la *Loi* ou ne relève pas de sa compétence. Le commissaire doit alors motiver cette décision auprès du plaignant.

Principales étapes du traitement d'une plainte

- Le Bureau du commissaire reçoit la plainte et détermine si elle peut faire l'objet d'une enquête.
- Si la plainte est acceptée, le commissaire informe l'institution concernée de son intention d'enquêter.
- L'enquête est menée.

- À la fin de son enquête, le commissaire transmet son rapport au premier ministre, à l'administrateur de l'institution concernée et à la personne qui a déposé la plainte. Il peut inclure dans son rapport toute recommandation qu'il juge à propos ainsi que toute opinion ou tout motif qui justifie ses recommandations.
- Si le plaignant n'est pas satisfait des conclusions du commissaire, il peut s'adresser à la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick. Le juge peut décider de la réparation qu'il estime juste et convenable eu égard aux circonstances.

Durant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, le Bureau du commissaire aux langues officielles a traité 148 plaintes.

Il faut noter que rien dans la *LLO* n'empêche une personne de recourir directement à la Cour du Banc de la Reine plutôt que de déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Cependant, une telle procédure entraîne des coûts pour la personne qui l'entreprend.

Notons enfin que le commissaire peut entreprendre des démarches auprès d'une institution à l'extérieur du cadre d'une enquête officielle. Par exemple, une situation qui ne contrevient pas directement à la *LLO* peut tout de même nuire à l'avancement des deux langues officielles. En vertu de son mandat de promotion, le commissaire peut sensibiliser l'institution concernée à cette situation.

Plaintes reçues entre le 1er avril 2008 et le 31 mars 2009

Durant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, le Bureau du commissaire aux langues officielles a traité 148 plaintes. De ce nombre, 62 plaintes étaient recevables, soit 52 déplorant le manque de services en français et 10 signalant le manque de services en anglais. Par ailleurs, 31 plaintes ont été jugées non recevables du fait qu'elles ne relevaient pas de la compétence du commissaire ou ne concernaient pas une institution au sens donné à ce terme par la *LLO*. En outre, 55 plaintes ont été renvoyées à d'autres institutions susceptibles de les examiner. Dans la plupart des cas, elles portaient sur le programme de français langue seconde (la *LLO* ne s'applique pas au système d'éducation publique). Enfin, le Bureau du commissaire a reçu 65 demandes de renseignements.

La plupart des plaintes signalaient le défaut d'offre active de services en français et le manque ou l'insuffisance de services en français, que ce soit en personne ou par téléphone. Certaines plaintes concernaient les documents écrits, tels que les formulaires, les factures et d'autres documents rédigés dans une langue seulement ou mal traduits, puis distribués au public.

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles

Le Bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2008-2009 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes. Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées.

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables[1]	52	10	62
Plaintes non recevables	18	13	31
Plaintes renvoyées[2]	15	40	55
Demandes de renseignements	25	40	65
TOTAL	110	103	213

1 Une de ces plaintes a été initiée par le commissaire.
2 Plaintes renvoyées à une autre agence : Ombudsman, Commission des droits de la personne, Commissaire fédéral aux langues officielles ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Français	Anglais	Total
En personne	15	2	17
Affichage	1	2	3
Communication téléphonique	18	2	20
Site Internet	7	0	7
Document écrit	7	3	10
Autres	4	1	5
TOTAL	52	10	62

TABLEAU 3 Statut des plaintes recevables

Statut	Français	Anglais	Total
Enquête en cours ou terminée	43	4	47
Enquête non entreprise (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	4	0	4
Plaintes retirées (par le plaignant ou par le commissaire - article 43-11 de la *Loi*)	5	6	11
TOTAL	52	10	62

Évolution des plaintes depuis la mise sur pied du Bureau du commissaire aux langues officielles

Le Bureau du commissaire aux langues officielles constate que les motifs des plaintes déposées au cours de l'année 2008-2009 sont à peu près identiques à ceux des années précédentes. Le commissaire demeure convaincu que le meilleur moyen pour le gouvernement provincial et ses institutions de s'acquitter de leurs obligations linguistiques envers le public consisterait à adopter un plan directeur de mise en œuvre de la *LLO* qui s'appliquerait à toutes les institutions concernées.

TABLEAU 1 Plaintes et demandes de renseignements

	Français	Anglais	Total
Plaintes recevables[1]	52	10	62
Plaintes non recevables	18	13	31
Plaintes renvoyées[2]	15	40	55
Demandes de renseignements	25	40	65
TOTAL	110	103	213

1 Une de ces plaintes a été initiée par le commissaire.
2 Plaintes renvoyées à une autre agence : Ombudsman, Commission des droits de la personne, Commissaire fédéral aux langues officielles ou autres.

TABLEAU 2 Plaintes recevables par catégorie

Catégorie	Français	Anglais	Total
En personne	15	2	17
Affichage	1	2	3
Communication téléphonique	18	2	20
Site Internet	7	0	7
Document écrit	7	3	10
Autres	4	1	5
TOTAL	52	10	62

TABLEAU 3 Statut des plaintes recevables

Statut	Français	Anglais	Total
Enquête en cours ou terminée	43	4	47
Enquête non entreprise (en attente de renseignements supplémentaires de la part du plaignant ou de l'institution)	4	0	4
Plaintes retirées (par le plaignant ou par le commissaire - article 43-11 de la *Loi*)	5	6	11
TOTAL	52	10	62

TABLEAU 4 Institutions visées et état de traitement de la plainte

Institutions	Nombre de plaintes	Enquête en cours	Enquête terminée	Plainte fondée	Plainte non fondée
Alcool NB	1	0	1	1	0
Cabinet du premier ministre	1	0	1	1	0
Conseil consultatif de la jeunesse	1	1	0	0	0
Développement social	1	0	1	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	1	0	0	0
Élections Nouveau-Brunswick	2	0	2	2	0
Énergie	1	0	1	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Finances	1	1	0	0	0
Gouvernements locaux[1]	1	1	0	0	0
Justice et Consommation	1	0	1	1	0
Ressources naturelles	2	1	1	1	0
Santé[2]	11	2	9	6	3
Sécurité publique	9	3	6	4	2
Service Nouveau-Brunswick	5	0	5	3	2
Tourisme et Parcs	3	0	3	3	0
Transports	2	2	0	0	0
Travail sécuritaire NB	3	2	1	1	0
TOTAL	47	14	33	26	7

1 La plainte vise les services de la ville de Fredericton.
2 Une de ces plaintes vise le ministère de la Santé. Les dix autres visent les services de régies régionales de la santé : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé du Restigouche, Régie de la santé du Sud-Est, Régie Santé de la Vallée.

Sélection de plaintes

Voici une sélection des plaintes résolues par le Bureau du commissaire aux langues officielles au cours du dernier exercice financier. Ces plaintes, fondées, illustrent la diversité des situations qui sont portées à l'attention du commissaire.

Institution : Régie Santé de la Vallée - Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Le 24 janvier 2008, à la suite d'une blessure à la cheville, la plaignante s'est rendue à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers pour y recevoir des soins. Lorsqu'elle est arrivée au service des urgences, elle a demandé à être servie en français.

La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix.

L'infirmière au triage ne parlait pas français et, pour autant que la plaignante se souvienne, ne lui a fait ni d'offre active de services, ni de proposition de faire appel à un autre employé pour prendre la relève en français. La plaignante a décelé un certain mécontentement de la part de l'infirmière, ce qu'elle a attribué au fait qu'elle avait demandé le service en français. Par ailleurs, la documentation qu'elle a lue et a signée n'était qu'en anglais. Le même scénario s'est produit lorsque la plaignante a transigé avec la préposée à l'enregistrement des patients même si l'employée faisait des efforts manifestes pour comprendre ses réponses en français.

Le 7 février 2008, la plaignante s'est rendue de nouveau à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers afin de recevoir des traitements de physiothérapie. Elle s'est présentée d'abord au service d'enregistrement des patients et a pris un numéro séquentiel. Lorsque son tour est venu, elle a noté sur le comptoir du guichet d'enregistrement, une affiche avisant que le service bilingue était disponible. Elle s'est adressée en français à la préposée. Cette dernière lui a répondu sèchement : « I don't speak French, so… » (Je ne parle pas français, alors…)

La plaignante, offusquée de ce piètre service, a continué de parler en français, ne répétant l'information en anglais que s'il était évident que la préposée ne comprenait pas ce qu'elle lui disait en français. La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix et la documentation qu'elle a dû signer était encore une fois en anglais seulement.

Arrivée au service de physiothérapie, la plaignante a noté que la préposée à l'accueil était, elle aussi, unilingue anglophone. Aucune offre active de services n'a été faite et la documentation (Politique sur les annulations de rendez-vous ou rendez-vous manqués, etc.) qu'elle a dû signer était en anglais seulement.

TABLEAU 4 Institutions visées et état de traitement de la plainte

Institutions	Nombre de plaintes	Enquête en cours	Enquête terminée	Plainte fondée	Plainte non fondée
Alcool NB	1	0	1	1	0
Cabinet du premier ministre	1	0	1	1	0
Conseil consultatif de la jeunesse	1	1	0	0	0
Développement social	1	0	1	1	0
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	1	0	0	0
Élections Nouveau-Brunswick	2	0	2	2	0
Énergie	1	0	1	1	0
Énergie Nouveau-Brunswick	1	0	1	1	0
Finances	1	1	0	0	0
Gouvernements locaux[1]	1	1	0	0	0
Justice et Consommation	1	0	1	1	0
Ressources naturelles	2	1	1	1	0
Santé[2]	11	2	9	6	3
Sécurité publique	9	3	6	4	2
Service Nouveau-Brunswick	5	0	5	3	2
Tourisme et Parcs	3	0	3	3	0
Transports	2	2	0	0	0
Travail sécuritaire NB	3	2	1	1	0
TOTAL	47	14	33	26	7

1 La plainte vise les services de la ville de Fredericton.
2 Une de ces plaintes vise le ministère de la Santé. Les dix autres visent les services de régies régionales de la santé : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique, Régie de la santé Acadie-Bathurst, Régie de la santé Miramichi, Régie de la santé du Restigouche, Régie de la santé du Sud-Est, Régie Santé de la Vallée.

Sélection de plaintes

Voici une sélection des plaintes résolues par le Bureau du commissaire aux langues officielles au cours du dernier exercice financier. Ces plaintes, fondées, illustrent la diversité des situations qui sont portées à l'attention du commissaire.

Institution : Régie Santé de la Vallée - Hôpital régional Dr Everett Chalmers

Le 24 janvier 2008, à la suite d'une blessure à la cheville, la plaignante s'est rendue à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers pour y recevoir des soins. Lorsqu'elle est arrivée au service des urgences, elle a demandé à être servie en français.

L'infirmière au triage ne parlait pas français et, pour autant que la plaignante se souvienne, ne lui a fait ni d'offre active de services, ni de proposition de faire appel à un autre employé pour prendre la relève en français. La plaignante a décelé un certain mécontentement de la part de l'infirmière, ce qu'elle a attribué au fait qu'elle avait demandé le service en français. Par ailleurs, la documentation qu'elle a lue et a signée n'était qu'en anglais. Le même scénario s'est produit lorsque la plaignante a transigé avec la préposée à l'enregistrement des patients même si l'employée faisait des efforts manifestes pour comprendre ses réponses en français.

Le 7 février 2008, la plaignante s'est rendue de nouveau à l'Hôpital régional Dr Everett Chalmers afin de recevoir des traitements de physiothérapie. Elle s'est présentée d'abord au service d'enregistrement des patients et a pris un numéro séquentiel. Lorsque son tour est venu, elle a noté sur le comptoir du guichet d'enregistrement, une affiche avisant que le service bilingue était disponible. Elle s'est adressée en français à la préposée. Cette dernière lui a répondu sèchement : « I don't speak French, so… » (Je ne parle pas français, alors…)

La plaignante, offusquée de ce piètre service, a continué de parler en français, ne répétant l'information en anglais que s'il était évident que la préposée ne comprenait pas ce qu'elle lui disait en français. La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix et la documentation qu'elle a dû signer était encore une fois en anglais seulement.

Arrivée au service de physiothérapie, la plaignante a noté que la préposée à l'accueil était, elle aussi, unilingue anglophone. Aucune offre active de services n'a été faite et la documentation (Politique sur les annulations de rendez-vous ou rendez-vous manqués, etc.) qu'elle a dû signer était en anglais seulement.

La préposée n'a jamais offert d'aller chercher quelqu'un d'autre en mesure de servir la plaignante dans la langue de son choix.

Mesures correctives prises par l'institution

- Après l'incident du 7 février 2008, l'infirmière gestionnaire responsable du service des consultations externes a rappelé à l'employée mise en cause les procédures appropriées à suivre (l'importance de faire l'offre active et ensuite, d'aller chercher le membre du personnel désigné afin de servir le patient).
- L'infirmière gestionnaire a placé également dans le dossier de l'employée une lettre de réprimande pour non-conformité aux exigences de la *LLO*.
- Le gestionnaire du service de physiothérapie a rappelé aux membres du personnel les procédures appropriées à suivre lorsqu'ils accueillent un patient ou un membre du public. Pour ce qui est de la Politique sur les annulations de rendez-vous ou rendez-vous manqués, un nouveau document bilingue a été mis en circulation dans tous les établissements de la Régie Santé de la Vallée.
- Pour faire suite à ces plaintes, le directeur général a convoqué les employés des services visés ainsi que les gestionnaires, les directeurs régionaux et les vice-présidents à une réunion au cours de laquelle divers points importants concernant les obligations linguistiques ont été abordés, notamment les conséquences d'infractions ultérieures (mesures disciplinaires progressives au besoin).
- Un plan visant la création de groupes de travail pour améliorer la capacité des employés de la Régie Santé de la Vallée à apprendre le français comme deuxième langue et à maintenir leurs connaissances linguistiques a été adopté.

Institution : Ministère de la Sécurité publique – Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick

Le 22 novembre 2007, le plaignant a cherché à entrer en communication téléphonique avec son fils qui était alors détenu au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick à Miramichi. Le plaignant était inquiet de l'état psychologique de son enfant, car ce dernier avait menacé de se suicider.

Un système téléphonique automatisé a offert au plaignant de choisir sa langue de préférence. Ayant opté pour le français, il a été surpris d'avoir au bout du fil une personne ne comprenant pas ce qu'il lui disait. L'employé lui a répondu : « One minute, please » (Un instant s.v.p.) avant de le mettre en communication avec une autre personne. Cette dernière, après lui avoir demandé de parler plus lentement, lui a alors dit que quelqu'un le rappellerait dès que possible.

C'est au cours de cette conversation que le plaignant a appris que son fils n'avait jamais eu de service en français durant sa détention.

Selon le plaignant, une employée du ministère des Services familiaux et communautaires (bureau de Bathurst), avait également communiqué avec l'établissement pour s'enquérir des nouvelles du fils du plaignant. S'étant exprimée en anglais, cette employée avait réussi à obtenir de l'information.

Plus tard, au cours de la même journée, le fils du plaignant a téléphoné à son père. Selon le plaignant, personne n'avait informé le jeune garçon de son appel. C'est au cours de cette conversation que le plaignant a appris que son fils n'avait jamais eu de service en français durant sa détention. Il alléguait que toutes les fois où son fils s'était exprimé en français, le personnel du centre en question lui avait rétorqué : « Speak English, please. » (Parlez anglais, svp.)

Le lendemain, le 23 novembre 2007, dans la matinée, le plaignant et son fils se sont présentés en cour. Le plaignant a évoqué le manque de services en français au sein de l'établissement, mais a obtenu comme réponse que « cela n'était pas important dans cette affaire ». Cependant, le procès s'est tenu en français. Au cours de cette même soirée, vers 20 h, un employé du centre a communiqué avec le plaignant à la suite de son appel de la veille. Il lui a fait un compte rendu du séjour pénitentiaire du jeune. Cette conversation s'est déroulée en anglais seulement.

Mesures correctives prises par l'institution

- Le ministère de la Sécurité publique a reconnu d'emblée la nécessité pour tous les employés d'être davantage au courant de leurs obligations en vertu de la *LLO*.
- Le ministère a indiqué qu'il continuerait à réviser les profils linguistiques de ses équipes pour s'assurer que ces dernières répondent aux besoins linguistiques de leurs clients.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère de la Sécurité publique rende obligatoire la réussite du cours sur les langues officielles et la langue de service fourni par le Bureau des ressources humaines et instaure les mécanismes appropriés de reddition de compte afin d'appliquer avec rigueur toutes les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.
- Que l'institution fasse part au Bureau du commissaire, dans les six mois suivants l'émission du rapport d'enquête, de l'ensemble des initiatives qui ont été mises en œuvre pour circonscrire tout problème d'ordre systémique ou individuel entravant l'application efficace de la *LLO* dans leurs domaines d'activité.

N.B. Le Bureau du commissaire a reçu plusieurs plaintes visant le Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick. Pour en faciliter le traitement, ces plaintes ont été amalgamées en un seul dossier.

Institution : Régie régionale de la santé Sud-Est - Hôpital de Moncton

Le 28 juin 2008, la plaignante – une résidante de Moncton – a reçu un appel de sa sœur habitant à Campbellton. Cette dernière lui a annoncé que son fils avait été victime d'un accident de voiture et qu'il allait être transporté par avion pour être hospitalisé à l'Hôpital de Moncton. Étant donné qu'il fallait environ 3 heures aux parents de la victime pour se rendre à Moncton, la sœur de la plaignante lui a demandé de se rendre à cet hôpital afin de signer les documents nécessaires pour l'admission du patient.

Lorsque la plaignante est arrivée à la réception du service des urgences, elle a demandé à l'infirmière chargée de l'accueil si elle parlait français. Celle-ci lui a répondu sèchement « No », sans daigner offrir d'aller chercher un employé bilingue. La plaignante a ensuite posé la même question à une autre infirmière et a obtenu la même réponse. C'est ainsi que la plaignante, qui a dit pouvoir se débrouiller en anglais, s'est adressée à cette dernière infirmière en ces termes : « Isn't it supposed to be bilingual here? » (Est-ce que ça ne devrait pas être bilingue ici?) et s'est vu répondre : « Not at this department. » (Pas à ce département.) La plaignante s'est alors dirigée vers une autre employée et lui a demandé, en anglais, si elle parlait français. Celle-ci lui a répondu : « A little bit » (Un peu) et a demandé à la plaignante d'épeler le nom de son neveu, ce que la plaignante a eu de la difficulté à faire en anglais. Cela a provoqué un soupir de la part de l'employée. Enfin, la plaignante a

noté que le fait de vouloir être servie en français engendrait des signes manifestes d'inconfort et de nervosité de la part du personnel.

Quelques semaines plus tard, la plaignante s'est rendue au même hôpital afin d'y déposer une plainte concernant le manque de service en français. Étant donné que la personne chargée des plaintes était unilingue anglophone, la secrétaire administrative, une francophone, a bien voulu servir d'interprète. La plaignante s'est fait dire que l'attitude des infirmières était contraire à la politique de l'hôpital.

La plaignante a noté que le fait de vouloir être servie en français engendrait des signes manifestes d'inconfort et de nervosité de la part du personnel.

Mesures correctives prises par l'institution

- Un rappel sur la nécessité de toujours faire l'offre active et de répondre sans retard indu a été effectué auprès de tout le personnel du Service d'urgence.
- Une trousse d'information a été remise au personnel le 1er octobre 2008 pour souligner sa responsabilité de faire l'offre active et de dispenser les services dans la langue préférée du patient ou du visiteur. Cette trousse est accessible par le biais du site intranet de l'institution.
- L'institution continuera d'offrir des séances de sensibilisation à son personnel afin d'éviter d'autres incidents du genre.
- Depuis le 1er mai 2008, les bracelets d'identification des patients du Service d'urgence indiquent leur langue de choix.
- Les employés bilingues arborent des étiquettes porte-noms qui indiquent clairement qu'ils peuvent s'exprimer dans les deux langues officielles.
- L'institution souligne que le comptoir d'accueil des patients est doté d'une affiche concernant l'offre active qui rappelle aux patients et aux visiteurs qu'ils peuvent se faire servir dans la langue de leur choix.
- Un rappel a été fait auprès du personnel sur sa responsabilité en matière d'offre active et de service dans la langue préférée du patient ou du visiteur. L'accent a également été mis sur l'importance d'offrir le service d'une manière courtoise et respectueuse.
- Afin de continuer à répondre aux besoins linguistiques des patients, l'infirmière gestionnaire de cette unité prévoit recruter du personnel bilingue.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.
- Que l'institution s'assure d'avoir en place des équipes dont la composition linguistique permettra de respecter, en tout temps, les exigences de la *LLO*.
- Que l'institution veille à disposer ses affiches de sorte que les membres du public puissent se prévaloir de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

Institution : Élections Nouveau-Brunswick

Toutes les instructions relatives au vote ont été données en anglais seulement bien que le plaignant se soit toujours exprimé clairement en français.

Lors des élections municipales qui se sont déroulées le 12 mai 2008, le plaignant s'est présenté au centre Kinsmen, situé rue School à Fredericton, pour y voter. Bien que des affiches indiquent que le service était disponible dans les deux langues officielles et qu'un préposé arborait un macaron indiquant qu'il était bilingue, aucune offre active de services n'a été faite. De plus, toutes les instructions relatives au vote ont été données en anglais seulement bien que le plaignant se soit toujours exprimé clairement en français. Le même préposé a dirigé le plaignant vers quelqu'un qui ne s'exprimait qu'en anglais, sans lui offrir le service dans la langue de son choix. Selon le plaignant, Élections NB avait les ressources humaines et matérielles nécessaires pour remplir son mandat dans les deux langues officielles, mais malheureusement, il y a eu une déficience au niveau de l'offre active et du service lui-même.

Mesures correctives prises par l'institution

- Élections NB a apporté certains changements aux dispositions sur la dotation en personnel, notamment l'abolition des restrictions territoriales et l'accessibilité aux postes de travailleurs au scrutin pour les non-citoyens ou à ceux n'ayant pas atteint l'âge de voter. Ces mesures ont pour but d'élargir le bassin de travailleurs bilingues.
- Selon l'institution, les changements mis en œuvre ont aidé à rehausser la qualité du service dans les deux langues officielles, mais pas suffisamment. Le ministère de l'Éducation a offert sa pleine collaboration quant à la présence d'élèves aux bureaux de vote, mais les restrictions législatives sur le travail des élèves pendant les heures de classe ont mitigé la portée de

cette contribution. L'institution se propose de travailler de concert avec le ministère de l'Éducation d'ici les prochaines élections provinciales en 2010 afin d'élaborer des lignes directrices pour les écoles visant à autoriser un plus grand nombre d'élèves à travailler durant les élections.

- L'institution s'efforcera aussi de trouver un moyen de dissiper la crainte de l'utilisation d'une seconde langue pour le personnel possédant le niveau de compétence linguistique requis, mais qui s'abstient de la parler par gêne ou par crainte démesurée du ridicule.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution considère la possibilité d'amorcer ses efforts de recrutement de travailleurs bilingues suffisamment en amont des élections pour compiler une liste de candidats compétents et pour permettre un déploiement stratégique des ressources disponibles aux endroits névralgiques.
- Que l'institution considère la possibilité de maintenir un registre permanent de ses travailleurs bilingues et qu'elle le mette à jour au besoin.
- Qu'un volet du partenariat avec le ministère de l'Éducation soit l'élaboration de stratégies de marketing pour stimuler l'intérêt des élèves à travailler à cet exercice démocratique par excellence que sont les élections.
- Compte tenu de la pénurie identifiée de travailleurs temporaires bilingues, que l'institution considère des incitatifs, financiers ou autres, pour reconnaître la valeur ajoutée que représentent les travailleurs bilingues dans le but d'encourager une plus grande participation.
- Comme la réception de plaintes ne dresse pas un portrait juste de la situation, que l'institution nous fasse part des résultats de la séance-bilan du 29 juin 2008 et fasse automatiquement de même pour les séances-bilans similaires qui se tiendront dans le cadre des prochaines élections.

Institution : Ministère de la Santé – Ambulance N.-B. (ANB)

Aucun ambulancier n'a été en mesure de communiquer avec la patiente ou son époux en français.

Le 4 juillet 2007, l'épouse du plaignant a dû être transportée par ambulance à l'hôpital régional de Campbellton. L'appel d'urgence aux services ambulanciers a été effectué par le personnel de la clinique Saint-Joseph de Dalhousie où l'épouse du plaignant s'était rendue en premier lieu. La situation était à ce point critique que le personnel de la clinique a cru nécessaire de composer le 9-1-1 pour obtenir un transfert immédiat à l'hôpital régional de Campbellton. Aucun des deux ambulanciers n'a été en mesure de communiquer avec le patient ou son épouse en français.

Mesures correctives prises par l'institution

Le ministère de la Santé exige qu'ANB offre des services bilingues en tout temps et qu'il y ait au moins une personne capable de communiquer dans les deux langues officielles au sein de chaque équipe d'ambulanciers. De plus, le ministère affirme déployer les efforts nécessaires pour assurer qu'ANB respecte son profil linguistique à la suite de l'embauche d'ambulanciers paramédicaux.

- ANB s'engage à poursuivre ses efforts en formation et continuera d'utiliser des stratégies innovatrices pour assurer un service de qualité aux deux communautés linguistiques.
- ANB assurera un poste aux nouveaux ambulanciers paramédicaux qui accepteront d'être affectés à une région où il existe une pénurie de personnel compétent et bilingue.
- Des bourses d'études seront offertes aux candidats bilingues qui désirent s'inscrire à la formation d'ambulancier paramédical.
- La formation sera offerte en français dans une région francophone.
- De nouveaux candidats étaient en formation en français à Tracadie-Sheila et s'attendaient à recevoir leur diplôme en octobre 2008.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère de la Santé s'assure que tous les ambulanciers paramédicaux employés par Ambulance N.-B. suivent une formation sur les obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Dans la mesure où l'organisation de cours magistraux s'avérerait difficile compte tenu de l'encadrement opérationnel inhérent à leur travail, le Bureau du commissaire recommande que l'institution entreprenne les démarches

nécessaires afin de rendre disponibles aux ambulanciers paramédicaux les modules de formation interactifs sur les langues officielles accessibles en ligne à travers le Centre du savoir du Bureau des ressources humaines. En outre, l'institution doit exiger que chaque employé complète à son rythme, mais dans un délai raisonnable, ladite formation.

- Que le ministère élabore un mécanisme de reddition de compte annuel pour Ambulance N.-B. de sorte que toutes les demandes de services dans une langue officielle autre que celle parlée par les ambulanciers paramédicaux ayant répondu à l'appel ainsi que les actions déployées comme solution de rechange soient consignées dans un registre qui sera présenté aux autorités compétentes, surtout dans les cas où la situation n'a pas fait l'objet de plainte auprès du commissaire aux langues officielles.
- Qu'un des volets faisant l'objet de ce mécanisme annuel de reddition de compte porte sur les résultats des démarches entreprises en cours d'année pour susciter l'engouement pour la profession, telles les campagnes publicitaires, la promotion, la sensibilisation dans les écoles et toute autre mesure qu'Ambulance N.-B. aura mis de l'avant dans le but de combler ses carences en personnel bilingue.

Institution : Ministère de la Sécurité publique

La plaignante a entamé la conversation en français. La téléphoniste a alors demandé à la plaignante si elle parlait anglais.

Le 6 mai 2008, la plaignante a composé le 9-1-1 à partir de son domicile à New Maryland. Elle désirait qu'on vienne en aide à sa belle-mère à Edmundston qui faisait une crise d'hypertension. Bien que la personne qui réponde à son appel ne lui a pas fait d'offre active de services, la plaignante a entamé la conversation en français. La téléphoniste a demandé alors à la plaignante si elle parlait anglais. Puisqu'il s'agissait d'une urgence, la plaignante a poursuivi en anglais. Selon la plaignante, la téléphoniste a transféré son appel à un ambulancier qui a posé des questions en anglais au sujet de l'état de santé de sa belle-mère. La communication a alors été interrompue sans raison apparente. La plaignante a composé à nouveau le 9-1-1. Cette fois non plus, la téléphoniste ne lui a pas fait d'offre active et la conversation s'est déroulée entièrement en anglais.

Mesure corrective prise par l'institution

Le ministère de la Sécurité publique a communiqué les renseignements suivants au Bureau du commissaire :

- Pour ce qui est du premier appel, la direction de ce centre municipal de prise d'appel pour la sécurité du public (CPASP) a été informée de l'incident et a rencontré la téléphoniste afin de lui donner des consignes pour mieux gérer les situations semblables à l'avenir. La téléphoniste a expliqué qu'elle avait choisi de poursuivre la conversation en anglais puisque la téléphoniste bilingue du service 9-1-1 était occupée à répondre à un autre appel. Compte tenu de la nature urgente des appels faits au 9-1-1, elle n'avait pas voulu mettre la plaignante en attente pendant qu'elle transférait son appel à une autre téléphoniste ou à un autre CPASP si la dame acceptait de poursuivre en anglais. On a expliqué à la téléphoniste qu'elle aurait dû mettre la plaignante au courant de la situation et lui donner le choix d'attendre pendant que son appel était transféré ou de poursuivre en anglais.
- En ce qui a trait au deuxième appel, le ministère a précisé que la plaignante s'était immédiatement adressée en anglais à la téléphoniste qui cette fois était bilingue. Cette dernière en a conclu que l'anglais était la langue de choix de la plaignante.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution offre des séances de formation et de sensibilisation à tout son personnel et surtout aux employés qui font continuellement affaire avec le public. De plus, l'institution doit évaluer et vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ces programmes sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et ajuster le contenu ou augmenter le nombre de sessions en conséquence.
- Que l'institution s'assure que l'offre active de services est faite en tout temps et qu'elle a en place le complément de personnel requis pour y donner suite de manière efficace et conforme aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, tant dans sa forme que dans son esprit.
- Que l'institution, en collaboration, avec les six centres municipaux de prise d'appels pour la sécurité du public se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus brefs délais possible.

Institution : Ministère de l'Énergie

Le 6 mars 2008, la plaignante a téléphoné au responsable des relations médiatiques du ministère de l'Énergie. Cet employé n'a pas fait d'offre active et la plaignante lui a alors demandé s'il parlait français. Celui-ci lui a répondu par la négative, et ce, en anglais.

Mesure corrective prise par l'institution

- Il s'est avéré que l'employé en question n'était pas familier avec la politique sur les langues officielles et des obligations qui en découlaient. Par conséquent, une copie de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que divers outils lui ont été fournis afin qu'il soit au courant de ses obligations relatives à la *LLO*.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution offre des séances de formation et de sensibilisation à tout son personnel. De plus, l'institution doit évaluer et vérifier de façon ponctuelle l'efficacité de ces programmes sur la prestation de services égaux dans les deux langues officielles et ajuster le contenu ou augmenter le nombre de sessions en conséquence.
- Que l'institution se dote d'un plan stratégique concernant la prestation des services dans les deux langues officielles. Qu'elle définisse les étapes prévues pour mener ce plan à terme et qu'elle établisse des échéanciers s'y rattachant dans les plus brefs délais possible.

Institution : Ministère du Tourisme et des Parcs

Lors d'une visite au terrain de camping du parc provincial de Mactaquac, la plaignante a remarqué que des affiches présentant des directives à l'intention des usagers étaient en anglais seulement. Par ailleurs, elle a noté l'absence de signes indiquant la disponibilité de services dans les deux langues officielles. Lorsqu'elle s'est adressée au personnel du parc en français, son choix de langue a été chaque fois ignoré et suivi par des propos en anglais seulement.

Lorsqu'elle s'est adressée au personnel du parc en français, son choix de langue a été chaque fois ignoré et suivi par des propos en anglais seulement.

Mesures correctives prises par l'institution

- La signalisation déficiente a été traduite et est en cours de remplacement au parc provincial de Mactaquac.
- Une révision de la signalisation dans tous les parcs provinciaux sera effectuée pour en assurer la conformité avec la *LLO*.
- Les ententes contractuelles entre le ministère du Tourisme et des Parcs et les entreprises privées contiennent une clause prévoyant la prestation de service bilingue pour la communication orale et écrite.
- Tous les employés de première ligne doivent connaître la politique sur les langues officielles ainsi que les responsabilités qui en découlent.
- Le ministère se servira à l'avenir du module du Centre du savoir du Bureau des ressources humaines consacré aux langues officielles et à la langue de service ou intégrera des éléments du module à leur formation.
- À compter de 2009, l'institution offrira des séances d'information au sujet des politiques sur la langue de service et la langue de travail à tous les employés.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution entreprenne dans les plus brefs délais, avec le concours du Bureau des ressources humaines, une révision du requis linguistique du parc provincial de Mactaquac et des autres parcs du réseau afin qu'il soit mis à niveau si nécessaire.
- Que l'institution établisse un seuil minimum d'employés occasionnels bilingues et cible ses efforts de recrutement auprès des institutions d'enseignement et des autres bassins les plus susceptibles de lui fournir le complément de candidats potentiels suffisants pour atteindre ses objectifs.
- Que l'institution reconnaisse l'avantage qu'apporte un employé bilingue et s'efforce d'appliquer les incitatifs requis qui font valoir cette compétence additionnelle et qui ont pour effet d'encourager les employés à la mettre au service de l'institution et du public qu'elle sert.
- Que l'institution se dote de moyens d'identifier visuellement les employés bilingues qui sont appelés à interagir avec les visiteurs dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

- Qu'au début de chaque quart de service, l'identité des employés de service bilingues soit clairement communiquée à tous les employés de ce quart de travail et que la responsabilité de dispenser le service dans les deux langues officielles soit formellement signifiée à ces derniers.
- Que l'institution se dote des outils langagiers appropriés et les rende aisément accessibles aux employés de première ligne incapables de servir le client dans la langue de son choix, afin qu'ils puissent informer ce dernier, dans la langue choisie par le client, qu'un employé ayant la compétence linguistique requise s'occupera de lui dans les plus brefs délais.
- Que les employés aient à leur disposition des moyens efficaces de communication leur permettant de solliciter immédiatement l'appui des employés bilingues aptes à servir le public dans la langue de son choix.
- Que l'institution effectue des vérifications inopinées et périodiques de la qualité des services en matière de langues officielles auprès de ses employés de première ligne et fasse part de l'existence de cette initiative à l'ensemble de son personnel.
- Que des vérifications périodiques et inopinées des concessionnaires privés opérant dans le parc provincial de Mactaquac soient effectuées dans le but d'assurer que leurs obligations contractuelles en matière de langues officielles sont bel et bien respectées.
- Que l'institution développe un moyen formel de consigner au document d'inscription la langue de choix des usagers du terrain de camping et élabore un moyen de capter le degré de satisfaction de sa clientèle cible en matière de service dans la langue officielle de son choix après un séjour dans un des parcs provinciaux.
- Que l'institution établisse un mécanisme formel de reddition de compte pour les dirigeants de ses parcs provinciaux et fasse état dans son rapport annuel des défis rencontrés, des correctifs apportés et des résultats obtenus en matière de service au public dans la langue officielle de son choix.

Institution : Alcool Nouveau-Brunswick Liquor (ANBL)

Les quelques fois où il avait insisté pour un service en français, il avait dû patienter pendant plusieurs minutes.

Le plaignant a allégué un manque de services en français de la part des employés (particulièrement les caissiers) des succursales d'Alcool NB de Dalhousie et de Moncton. Le plaignant a indiqué qu'à maintes reprises lors de transactions à ces succursales, il n'avait reçu ni offre active, ni service en français. Par ailleurs, les quelques fois où il avait insisté pour un service en français, il avait dû patienter pendant plusieurs minutes avant qu'un autre employé ne vienne le servir dans la langue officielle de son choix.

Mesures correctives prises par l'institution

Dans sa réponse, ANBL a présenté un compte rendu des initiatives adoptées jusqu'alors, et des mesures prises à la suite des recommandations émises dans un dossier antérieur :

- Des présentations ont été faites lors d'une réunion des gérants d'ANBL afin d'expliquer la nouvelle politique relative à la langue de service, de préciser les attentes et de fournir aux gérants les outils nécessaires pour les aider à répondre à leurs obligations en vertu de la *LLO*.
- Depuis janvier 2007, dans le cadre de l'évaluation annuelle et de la confirmation de lecture des politiques essentielles, tous les employés doivent repasser la Politique sur les langues officielles.
- En consultation avec les services concernés d'ANBL, un plan stratégique a été élaboré par les cadres supérieurs et des plans d'action ont été mis en place.
- Un expert-conseil a été embauché et a élaboré un programme interne de formation en langue seconde lié au service à la clientèle. Cette formation est offerte aux employés des régions de Fredericton et Saint John.
- Des feuilles d'information ont été fournies à tous les emplacements pour aider les employés à faire une offre active de services en personne et au téléphone.
- Avec l'aide de ses vérificateurs internes, ANBL a établi une procédure selon laquelle ils s'assurent que l'affichage approprié est en place pendant leurs visites des magasins et qu'ils surveillent « l'offre active » par les employés des magasins. Le gérant du magasin ainsi que le gérant régional reçoivent par la suite une copie du rapport de vérification.

- Des lignes directrices ont été distribuées à tous les employés sur la façon de faire affaire avec les clients en personne, de répondre aux appels et de laisser des messages pour leur compte de courriel.

Recommandations du commissaire

- Que l'institution s'assure que ses horaires de travail tiennent compte de la capacité linguistique des équipes de service en tout temps et que cette capacité linguistique n'est pas dégradée par l'ajout d'employés occasionnels pour combler toute lacune à l'horaire de travail.
- Que l'institution adopte un système de rappels visuels stratégiquement placés à ses points de vente, principalement aux caisses enregistreuses, afin de contrecarrer les oublis inopportuns des employés en ce qui a trait aux droits linguistiques des clients.
- Que l'institution s'assure de mettre l'accent sur le contexte juridique et constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles* lors de la formation des employés permanents et occasionnels et réitère que la portée de ces obligations va bien au-delà de la politique d'ANBL de service à la clientèle.
- Que l'institution adopte des stratégies efficaces visant à assurer un service bilingue à tous ses points de service et en particulier, aux points de vente où son complément d'employés bilingues est inadéquat et où le facteur d'attrition ne permettrait pas à l'institution de bâtir cette capacité dans un délai raisonnable. Les technologies de pointe en matière de communication pourraient sans doute être mises à contribution.
- Que l'institution amorce une réflexion sur cette question et élabore dans les plus brefs délais une politique qui tienne compte des obligations linguistiques de ses agents opérant des magasins de franchise et qu'elle élabore des mesures visant à circonscrire les défis inhérents au fait que ces magasins ont une main-d'œuvre limitée et que ce sont les propriétaires qui en couvrent les coûts d'exploitation.

Institution : Régie régionale de la santé Sud-Est - Hôpital de Moncton

Son appel a abouti à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement.

Au début du mois de juin 2008, la plaignante a téléphoné au Service de dermatologie de l'Hôpital de Moncton. Son appel a abouti à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement. Le 9 juillet 2008, la plaignante a composé de nouveau ce numéro et a eu au bout du fil une réceptionniste unilingue anglophone qui ne lui a pas fait d'offre active de services. Lorsque la plaignante a exprimé son désir de se faire servir en français, la réceptionniste l'a mise en attente. Après avoir patienté pendant environ 3 minutes, la plaignante a raccroché étant donné qu'il s'agissait pour elle d'un appel interurbain. La plaignante, qui fréquentait cet hôpital depuis une dizaine d'années, a souligné qu'il n'y avait pas eu beaucoup de progrès en matière de langues officielles pour ce qui est du personnel de première ligne. Elle a allégué que les services de radiologie et d'oncologie démontraient également une défaillance quant au bureau d'accueil (réceptionnistes unilingues anglophones). Pour ce qui est du service des analyses sanguines, la plaignante a allégué que seule une préposée au triage était bilingue. Étant donné que les patients sont reçus par ordre d'arrivée, se faire servir par cette préposée relevait donc du hasard.

Mesures correctives prises par l'institution

Clinique de dermatologie

- L'institution a confirmé que le message téléphonique enregistré de la Clinique de dermatologie de l'Hôpital de Moncton était unilingue.
- Le message téléphonique enregistré a immédiatement été changé dans un format bilingue.
- On a rappelé à tout le personnel la nécessité de toujours faire l'offre active de services dans les deux langues officielles, y compris dans les messages téléphoniques.
- Une affiche informant les patients qu'ils peuvent se prévaloir des services dans la langue officielle de leur choix a été apposée au bureau d'accueil.

En outre, l'institution a fait état des mesures suivantes :

- Le directeur des cliniques de soins ambulatoires a fait valoir l'importance de faire l'offre active des services bilingues auprès des coordonnateurs de ces cliniques.

- Le coordonnateur du projet de soins ambulatoires a communiqué avec tout le personnel administratif des cliniques afin de lui rappeler la nécessité de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles en personne et au téléphone ainsi que de veiller à ce que toutes les cliniques enregistrent leurs messages téléphoniques dans les deux langues officielles.
- Les membres du personnel de la Clinique d'oncologie et du Service de radiologie ont reçu la directive de faire l'offre active des services bilingues et d'y donner suite de façon appropriée.
- Les documents destinés aux patients sont offerts dans les deux langues officielles.
- Une infirmière immatriculée (II) affectée à cette clinique est capable d'offrir les directives aux patients en français.
- Les feuilles de rendez-vous des patients sont maintenant bilingues ainsi que le message téléphonique enregistré de la clinique.
- Des affiches ont été placées dans la clinique afin d'informer les patients qu'ils peuvent recevoir leur service dans la langue de leur choix.
- Enfin, l'institution a indiqué qu'elle achevait la préparation d'une trousse sur l'offre active des services dans les deux langues officielles qui sera présentée et distribuée à la haute direction, à tous les directeurs et à tous les gestionnaires qui transmettront cette information à leur personnel à titre de rappel. Cette trousse devait également être présentée à tous les coordonnateurs de clinique dans le cadre de la formation offerte pour l'ouverture du nouveau Centre de soins ambulatoires.

Recommandation du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.

N.B. À la suite du dépôt de notre rapport, la Régie régionale de la santé B a assuré le Bureau du commissaire aux langues officielles qu'elle mettrait en œuvre la recommandation formulée à la suite de cette plainte.

Institution : Service Nouveau Brunswick (SNB)

Le 25 juin 2008, le plaignant a tenté de joindre une employée de SNB en composant son numéro de téléphone. L'appel a été redirigé à la boîte vocale de l'employée en question. La plainte porte sur le fait que le message de l'employée était surtout en français.

Mesure corrective prise par l'institution

- Selon l'institution, le message de l'employée a été corrigé en conformité avec les exigences de la *Loi sur les langues officielles*, et elle tente de régler le problème en ce qui concerne la portion du message qui est générée par le système de messagerie vocale automatisée.

Institution : Ministère du Tourisme et des Parcs

Le 11 août 2008, la plaignante a téléphoné à l'organisation Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. Suivant les instructions du système automatisé associé à ce numéro, la plaignante a appuyé sur le « 2 » pour obtenir le service en français. Une employée a répondu sans faire d'offre active de services. Lorsque la plaignante a indiqué qu'elle voulait se faire servir en français, son interlocutrice a acheminé son appel vers la boîte vocale d'une autre employée. La plaignante a noté que le message d'accueil de cette boîte vocale était uniquement en anglais. Environ une heure plus tard, la plaignante a reçu un appel de cette dernière employée. La conversation s'est déroulée en français quoique la plaignante ait dû répéter les renseignements afin de mieux se faire comprendre. Enfin, la plaignante a souligné la mauvaise qualité du français du « Formulaire de mise à jour » qu'elle a obtenu du service en question, mais qui selon elle provenait du ministère du Tourisme et des Parcs.

Mesures correctives prises par l'institution

- Un menu plus simple a été programmé dans le système téléphonique automatisé.
- Des restrictions ont été placées sur les appels entrants afin d'empêcher (blocage) qu'un appelant francophone soit dirigé vers un employé anglophone et vice-versa.

De plus, Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. s'engage à :

- veiller à ce que tous les nouveaux messages vocaux des employés soient vérifiés, immédiatement après avoir été modifiés, afin de s'assurer qu'ils fonctionnent correctement;
- s'assurer que les menus et messages du système téléphonique sont vérifiés régulièrement à intervalle déterminé pour garantir que l'information est exacte et que le système fonctionne correctement;
- poursuivre la politique de soutien à la formation linguistique et d'administration de tests aux employés.

Recommandations du commissaire

- Que le ministère du Tourisme et des Parcs sensibilise l'organisme Évaluation des gîtes touristiques du Nouveau-Brunswick inc. à l'importance de toujours faire l'offre active de services et qu'il partage avec celui-ci l'information contenue dans la boîte à outils conçue par le Bureau des ressources humaines.
- Que le ministère du Tourisme et des Parcs entreprenne de revoir, de façon générale, les formulaires et autres documents distribués aux membres du public, dans le souci de satisfaire aux exigences de la *LLO*.

Institution : Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique Hôpital St. Joseph

Le plaignant a reçu le document requis par télécopieur, mais a été surpris de voir qu'il était en anglais seulement.

Le 24 janvier 2008, le plaignant a téléphoné à l'Hôpital St. Joseph de Saint John afin d'obtenir un document attestant que son épouse avait bel et bien été hospitalisée à cet établissement au cours de l'année précédente. Ce document était requis aux fins d'impôt. Lorsque le plaignant a demandé, en français, à être mis en contact avec le service des archives, son interlocutrice lui a répondu : « Pas parler français. I'm gonna put you off and this lady will come back to you. » (Je vais raccrocher et cette dame vous rappellera.) Le plaignant a répondu : « Pardon madame? », et la communication a été interrompue. Le plaignant a tenté à maintes reprises de rappeler ce même numéro, mais ses appels aboutissaient toujours à une boîte vocale dont le message d'accueil était en anglais seulement. Environ une heure plus tard, une employée a rappelé le plaignant. Ce dernier a présenté sa requête en français. La communication a toutefois été difficile, car l'employée parlait très peu cette langue.

Le plaignant a reçu le document requis par télécopieur, mais a été surpris de voir qu'il était en anglais seulement. Les informations figurant sur la page couverture confirmaient que la télécopie provenait du Service des dossiers médicaux de l'Hôpital St. Joseph.

Mesures correctives prises par l'institution

- Les messages des répondeurs téléphoniques des Services des dossiers médicaux de l'Hôpital St. Joseph et de l'Hôpital régional de Saint John seront dorénavant bilingues.
- Les pages couvertures des télécopies et la correspondance destinées au public et aux patients seront traduites afin d'être bilingues. Tous les documents seront bilingues à l'exception des dossiers médicaux. En outre, le personnel doit réviser les renseignements qui doivent être envoyés à la traduction.
- Les membres du personnel doivent faire l'offre active au téléphone et en personne. La coordonnatrice aux langues officielles leur fera une présentation sur l'offre active et s'assurera qu'ils comprennent ce que l'on attend d'eux.
- Le plan d'intervention et le profil linguistique du service seront revus d'ici à la fin mars 2008.

Le Bureau du commissaire a rappelé à l'institution qu'il était nécessaire de demeurer vigilant dans la mise en application de ses divers programmes et services pour assurer un service à la clientèle qui soit conforme aux dispositions de la *LLO*.

Institution : Ministère de la Justice et de la Consommation

Le 26 novembre 2007, le plaignant a téléphoné à la Section des divorces du Bureau du registraire. On lui a répondu en mentionnant le nom du bureau dans les deux langues officielles, le tout suivi d'un « bonjour ». La prononciation de l'employée a laissé le plaignant supposer que le français était la langue maternelle de celle-ci. Il s'est donc adressé à elle en français en déclinant son identité. Elle lui a demandé de répéter, ce qu'il a fait (toujours en français), pensant qu'il avait parlé trop vite. Elle a répliqué : « Could you speak in English please ? » (Pourriez-vous parler en anglais svp?) Le plaignant a été surpris et a répondu : « Ce n'est pas le genre de questions que vous pouvez poser. » Elle lui a alors dit : « One moment » (Un moment) puis a redirigé son appel à une collègue qui a été en mesure de le servir en français.

Mesures correctives prises par l'institution

Le registraire et le registraire adjoint ont tenu à rappeler aux membres du personnel leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et le fait qu'ils doivent toujours communiquer avec les clients dans la langue de leur choix.

- Ils ont passé en revue la marche à suivre lorsqu'un client appelle et qu'ils ne peuvent le servir dans la langue de son choix.
- Pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise, ils ont demandé aux membres du personnel de suivre le cours sur la langue de service mis en ligne par le Centre d'apprentissage du Bureau des ressources humaines.
- La coordonnatrice aux langues officielles a également discuté de l'incident soulevé avec la gestionnaire du bureau ayant reçu les appels téléphoniques pour s'assurer que les membres du personnel s'acquittent de leurs obligations.

Recommandation du commissaire

- Que l'institution effectue des vérifications périodiques des services et des communications afin d'assurer leur conformité avec la *LLO* ainsi qu'avec la politique du gouvernement en matière de langues de service et avec les directives relatives aux langues officielles transmises à ses employés.

Institution : Service Nouveau-Brunswick (SNB)

Cette plainte porte sur les Services d'enregistrement et de cartographie de Service Nouveau-Brunswick, lesquels sont regroupés dans un logiciel dénommé Planet accessible par l'entremise du site Internet de SNB.

Les allégations du plaignant comportaient trois volets :

En premier lieu, le plaignant a allégué que, lors d'une recherche effectuée à l'aide de l'application Planet, il a soumis une demande d'information à la suite de laquelle il a obtenu un document uniquement en anglais. Ce dernier, reçu par télécopieur, lui a été envoyé par un employé du ministère de l'Environnement. Soulignons que le plaignant a toujours navigué sur les pages francophones de Planet.

Le deuxième volet de la plainte concernait un message d'erreur qui est apparu à l'écran de l'ordinateur du plaignant, alors qu'il faisait des recherches de titres dans cette même application. Un message en français, langue de choix du plaignant, a paru, mais son titre ainsi que les boutons censés rediriger l'internaute vers d'autres pages étaient en anglais. De plus, la page en question portait les mentions « Service New Brunswick » et « Developed by Car… ».

Enfin, dans sa lettre, le plaignant déplorait le fait que le nom Planet donné à cette application n'ait pas été traduit en français.

Mesures correctives prises par l'institution

- Les messages par télécopieur, les lettres et les messages par courriel sont envoyés dans la langue utilisée dans la demande à moins d'indication contraire. Le personnel chargé de répondre aux demandes a été mis au courant de cette situation.
- Le message d'erreur qui est apparu à l'écran du plaignant était dû à une défaillance qui n'avait pas été décelée pendant la vérification du système avant sa mise en œuvre. SNB affirmait travailler avec l'administrateur du système afin de trouver la cause de l'erreur en vue de la corriger.
- Quant au nom de l'application Planet, selon SNB il s'agit là de la marque de ce produit informatique, au même titre que les programmes Word ou Outlook. Ce nom ne peut donc pas être traduit.

Dossiers linguistiques

Langue de travail au sein de la fonction publique provinciale : réunir les facteurs de succès

L'année 2008-2009 a été marquée par l'adoption d'une nouvelle politique en matière de langue de travail. Celle-ci renferme des améliorations importantes. Par exemple, le fonctionnaire doit maintenant être supervisé dans la langue officielle de son choix. Le commissaire est d'avis que le succès de cette politique repose sur trois facteurs :

- un leadership fort et soutenu de la part de la haute fonction publique;
- la mise en œuvre d'une stratégie complète de promotion des langues officielles en milieu de travail;
- un meilleur accès à la formation linguistique.

Langue de service et langue de travail : les deux pôles de la politique linguistique

La Politique sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, adoptée en 1988, traitait principalement de deux aspects : la langue de service et la langue de travail. Malheureusement, les dispositions en matière de langue de travail étaient si générales et si peu contraignantes qu'elles n'ont jamais permis de progression marquée au sein de l'appareil gouvernemental. Déjà, en décembre 1996, dans son rapport au gouvernement intitulé *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello*, Madeleine Delaney-LeBlanc déclarait : « Les résultats de l'étude démontrent qu'il est beaucoup plus difficile d'utiliser le français que l'anglais comme langue de travail au gouvernement. Le rapport note qu'il y a un écart entre les intentions de la politique de créer un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles et la réalité. »

Un milieu de travail unilingue a plusieurs conséquences négatives. D'une part, il risque de faire perdre à des fonctionnaires la maîtrise de leur langue maternelle ou de leur langue seconde, compromettant ainsi la prestation de services bilingues de qualité. D'autre part, un environnement unilingue nuit à la vitalité de l'autre langue officielle tout en favorisant l'assimilation : l'autre langue étant présentée ou perçue comme non pertinente. Enfin, les ressources consacrées à la formation en langue seconde sont en quelque sorte perdues, car les employés ne peuvent pas mettre en pratique leurs nouvelles compétences linguistiques et perdent ainsi leurs acquis.

« Il ne suffit pas, en effet, de dire aux fonctionnaires qu'ils peuvent parler français s'ils le veulent. Pour créer une fonction publique bilingue, il faut transformer tout le milieu. »

Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme
Livre III : le monde du travail.
Ottawa, 1969, p. 213.

Au cours des dernières années, le commissaire aux langues officielles a soulevé à plusieurs reprises la nécessité d'améliorer la politique en matière de langues de travail. Dans son rapport annuel 2004-2005, il recommandait au gouvernement provincial d'assurer la mise à jour de cette politique. De plus, il déclarait dans le même rapport : « Conformément à l'esprit de la *LLO* en ce qui concerne la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais, le gouvernement devrait établir des directives claires afin qu'il soit possible pour les fonctionnaires de travailler dans leur première langue officielle et de poursuivre, comme le veut la politique sur les langues officielles, une carrière dans cette langue. »

Une première politique révisée

Au mois de septembre 2008, le commissaire aux langues officielles a reçu un exemplaire de la politique révisée en matière de langue de travail et a procédé à son analyse. Il en a conclu que la politique présentait d'importantes améliorations, mais qu'elle ne contenait pas tous les éléments nécessaires pour assurer son succès. Dans un document qu'il a fait parvenir au ministre des Ressources humaines, le commissaire présentait une série de commentaires et de recommandations destinés à améliorer la politique. La supervision des employés, la rédaction de documents et les facteurs nécessaires à la réussite de la politique étaient au nombre des sujets abordés.

Une deuxième politique révisée

Le 24 mars 2009, le gouvernement provincial a fait parvenir au commissaire une deuxième version de la politique révisée. Celle-ci renferme des modifications importantes qui reflètent plusieurs commentaires et recommandations formulées dans l'analyse du commissaire. Par exemple, cette nouvelle version prescrit que la communication quotidienne entre un surveillant et un employé doit se faire dans la langue officielle choisie par l'employé. Cette deuxième version est devenue la nouvelle politique en matière de langue de travail et est entrée en vigueur le 1er avril 2009.

Réunir les facteurs de succès

Le commissaire se réjouit des modifications apportées à la politique en matière de langue de travail et croit que celle-ci pourrait permettre de véritables progrès. Cependant, il estime que le gouvernement doit réunir trois facteurs pour assurer la réussite de cette politique.

1. Un leadership fort et soutenu de la part de la haute fonction publique en matière de langue de travail

Un employé choisira de travailler dans la langue de son choix s'il sent clairement qu'on l'encourage à agir de la sorte.

Le commissaire croit qu'un véritable progrès en matière de langue de travail repose d'abord et avant tout sur un leadership fort et soutenu de la part des sous-ministres et des cadres. En effet, un employé choisira de travailler dans la langue de son choix s'il sent clairement qu'on l'encourage à agir de la sorte. Sinon, il n'osera pas ou sera très hésitant. Créer cet environnement propice revient d'abord et avant tout aux dirigeants de l'organisation.

Certains se demanderont comment un sous-ministre ou un cadre unilingue peut promouvoir l'usage des deux langues officielles au travail. La question est pertinente et elle a été trop souvent ignorée. Les hauts fonctionnaires exercent un rôle de leadership auprès de leurs employés et, par conséquent, ils doivent montrer l'exemple en matière de langues officielles. Nous croyons que le temps est venu pour le gouvernement provincial d'annoncer clairement son intention de progresser vers une haute fonction publique bilingue. Énoncé de principe certes, mais qui aurait l'avantage de préparer les esprits à des exigences beaucoup plus strictes à moyen terme. Notons au passage que cette exigence de bilinguisme existe déjà au sein de la haute fonction publique fédérale.

2. La mise en œuvre d'une stratégie complète de promotion des langues officielles en milieu de travail

Une question d'attitude

Dans son rapport, *Gouvernement du Nouveau-Brunswick, Hello*, M^me^ Delaney-LeBlanc, affirme : « Il est ressorti des discussions avec les fonctionnaires francophones lors des groupes cibles que lorsqu'un francophone bilingue s'exprime en français à des réunions ou avec son supérieur anglophone, il est perçu comme un fauteur de trouble. Aussi, les participants aux groupes de discussion ont dit qu'il est arrivé à plusieurs reprises que leurs collègues unilingues anglophones leur disent qu'ils avaient été embauchés parce qu'ils sont bilingues, semblant sous-entendre que c'est leur seule compétence. »

Il y a tout lieu de croire que de pareilles attitudes continuent d'exister.

La stratégie de promotion des deux langues officielles au travail comporterait des sessions de sensibilisation au respect des deux langues officielles et aux avantages de travailler dans sa langue maternelle. Ces sessions seraient offertes à tous les cadres et à tous les employés.

Découvrir et utiliser les meilleures pratiques en matière de langue de travail
Dans son rapport annuel 2004-2005, le commissaire aux langues officielles présentait des recommandations pour améliorer l'usage des deux langues officielles en milieu de travail. Elles nous apparaissent toujours très pertinentes et nous croyons qu'elles devraient être réalisées dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de la stratégie de promotion des langues officielles au travail.

- Que soit effectuée une étude ayant pour but de déterminer et d'implanter les meilleurs moyens pour favoriser, chez les fonctionnaires francophones, l'utilisation du français en milieu de travail, dans la région de Fredericton et dans les régions où l'utilisation de l'anglais est prédominante, ainsi que dans les régions bilingues;
- Que cette étude comprenne l'examen des meilleurs moyens pour favoriser, chez les fonctionnaires bilingues dont la première langue officielle est l'anglais, l'utilisation du français dans leurs milieux de travail;
- Que le gouvernement inclue parmi les moyens à privilégier, la possibilité de programmes d'échange permettant à des employés de pouvoir travailler pour des périodes de temps limitées, dans un milieu où la langue de travail n'est pas leur première langue officielle.

Évaluer les progrès
Y a-t-il progrès ou recul en matière d'utilisation des deux langues officielles au travail? Quels sont les facteurs qui y contribuent? Quels sont ceux qui y nuisent?

La stratégie de promotion des deux langues officielles devrait comprendre une série d'indicateurs qui permettraient au gouvernement provincial de mesurer les progrès et d'améliorer ses moyens de promotion.

3. Un meilleur accès à la formation linguistique

La formation linguistique doit être au cœur de toute stratégie visant à favoriser l'avancement des deux langues officielles au travail. Pourtant, à la lecture de la nouvelle politique, on ne peut tirer cette conclusion.

La nouvelle politique en matière de langue de travail prévoit que l'accès à la formation linguistique sera déterminé de façon à s'assurer que les services offerts au public en français et en anglais sont de qualité égale, que les organisations sont en mesure d'offrir des services au public dans les deux langues officielles, et que les employés pour qui la formation linguistique fait partie intégrante de leur

perfectionnement professionnel ont la possibilité d'obtenir une telle formation. Aucune relation n'est établie entre la formation linguistique et la création d'un milieu de travail respectueux des deux langues officielles, notamment en matière de supervision d'employés. Cela est pour le moins surprenant.

Dans son rapport annuel 2007-2008, le commissaire aux langues officielles a fait état de la chute du nombre de fonctionnaires inscrits à la formation en langue seconde. Alors que 815 personnes avaient suivi une formation en 2004-2005, seulement 262 fonctionnaires en avaient profité en 2007-2008.

Le commissaire écrivait dans son rapport :

« Ces chiffres sont épouvantables lorsqu'on considère que, d'un nombre possible de 6 500 fonctionnaires unilingues travaillant dans les ministères de première ligne, seuls 262 ont suivi la formation en langue seconde durant l'exercice financier 2007-2008. »

Le commissaire réitère donc la recommandation qu'il formulait dans son rapport annuel :

- Que le gouvernement provincial entreprenne une étude approfondie de son programme de formation en langue seconde et cherche en particulier à déterminer les raisons pour lesquelles le nombre de participants est si faible et si le programme a produit les résultats souhaités, puis qu'il élabore un plan pour mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Langue de travail : à l'horizon 2012

Au plus tard le 31 décembre 2012, le Nouveau-Brunswick devra entreprendre une révision de la *Loi sur les langues officielles*. Cette révision constituera un moment propice pour ajouter dans la *LLO* le droit des fonctionnaires provinciaux de travailler dans la langue de leur choix, comme c'est le cas dans la loi fédérale. Ce droit apparaît fondamental compte tenu du statut d'égalité des deux communautés linguistiques du Nouveau-Brunswick, statut enchâssé dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. À cet égard, la nouvelle politique en matière de langue de travail et la mise en œuvre des trois facteurs de succès permettront de préparer l'environnement de travail à l'avènement et au plein exercice de ce droit.

Stratégie de mise en œuvre de la *LLO* : le vent tourne

L'application de la *LLO* pose des défis comme en témoignent les nombreuses plaintes que reçoit le Bureau du commissaire chaque année. Notons d'ailleurs que ces plaintes ne représentent qu'une partie des manquements à la *LLO*. En effet, pour diverses raisons, des citoyens choisissent de ne pas porter plainte lorsque leurs droits linguistiques ne sont pas respectés. Près de quarante ans après l'adoption de la première loi sur les langues officielles, comment expliquer un tel état de fait? Le commissaire estime que ces manquements s'expliquent par l'absence d'une stratégie complète de mise en œuvre de la *LLO*.

Assurer des services gouvernementaux bilingues de qualité tout en favorisant activement la progression vers l'égalité des deux langues officielles constitue une mission complexe. Il apparaît impensable de la mener à bien sans une stratégie complète axée entre autres sur la planification des besoins, la détermination des objectifs, la formation des employés ainsi que la mise en place de mécanismes d'application et de contrôle. Pourtant, cette stratégie n'existe pas. Voilà pourquoi, depuis plusieurs années, le commissaire recommande au gouvernement provincial d'élaborer un plan directeur en matière de langues officielles pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Jusqu'à tout récemment, le gouvernement provincial a manifesté peu d'intérêt pour cette recommandation. Toutefois, le vent semble vouloir tourner.

Dans une lettre datée du 30 mars 2009, le premier ministre, Shawn Graham, informe le commissaire de la mise en place d'un comité de coordination des langues officielles. Aux dires du premier ministre, ce comité a pour but : « de coordonner l'ensemble des activités du gouvernement du Nouveau-Brunswick en matière de langues officielles. » Le premier ministre poursuit en disant : « Ce comité, sous ma responsabilité, sera aussi responsable de l'élaboration d'une stratégie de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* d'ici le 31 mars 2010. Cette stratégie devra permettre d'identifier les mesures nécessaires pour que l'ensemble des ministères rencontre leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et proposer des mesures positives pour le développement des communautés linguistiques tel que défini par la *Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brusnwick.* » Le commissaire se réjouit de cet engagement du premier ministre et suivra de très près l'évolution de la situation. Il rappelle d'ailleurs au gouvernement que son rapport annuel pour l'année 2004-2005 présente plusieurs éléments qui devraient faire partie d'un plan directeur de la *LLO* et souhaite vivement que ces éléments soient retenus par le comité de coordination.

Français langue seconde : tout n'est pas réglé

Le vif débat entourant l'élimination du programme d'immersion précoce en français s'est poursuivi au cours de l'année. Après avoir connu de multiples rebondissements, le débat s'est terminé par un compromis qui a semblé rallier la plupart des intervenants. Toutefois, le commissaire estime que l'avenir du programme n'est pas pour autant assuré.

Le 14 mars 2008, le ministre de l'Éducation, Kelly Lamrock, présentait une réforme majeure de l'enseignement du français langue seconde. Un des éléments principaux de cette réforme était l'abolition graduelle du programme d'immersion précoce en première année et son remplacement par un programme d'immersion commençant en 6e année. Ces changements découlaient des recommandations formulées par les commissaires Jim Croll et Patricia Lee dans leur rapport d'étude dévoilé quelques semaines plus tôt. Notons que les conclusions de cette étude avaient déjà été contestées par le commissaire ainsi que de nombreux groupes de parents.

À moins de s'attaquer aux véritables problèmes, le commissaire estime que le programme d'immersion risque de faire l'objet d'une autre révision gouvernementale qui pourrait à nouveau compromettre son avenir.

Le commissaire a tenté de convaincre le ministre de l'Éducation que l'abolition du programme d'immersion précoce n'était pas la bonne solution au problème des classes homogènes (le fait que peu d'élèves ayant des besoins particuliers fréquentent les classes d'immersion). Il a notamment allégué que l'immersion en français est plus qu'une méthode d'enseignement, qu'elle est en fait un élément essentiel de l'interaction entre les communautés anglophone et francophone du Nouveau-Brunswick. Le commissaire a souligné que les parents et les enfants qui optent pour l'immersion affirment concrètement leur ouverture à la culture francophone et leur désir de se rapprocher de leurs voisins francophones.

La décision gouvernementale d'abolir l'immersion précoce a soulevé une vive opposition de la part de nombreux parents et groupes. Une poursuite judiciaire a été entreprise et, le 11 juin 2008, le juge, H. H. McLellan de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, annulait la décision gouvernementale. Dans son jugement, le juge estimait que les consultations gouvernementales qui avaient précédées la décision du ministre n'avaient pas permis la tenue d'un débat approfondi comme l'avait promis le ministre de l'Éducation. Une nouvelle période de consultations publiques a donc eu lieu au cours de l'été 2008, cette dernière suscitant une importante participation. Finalement, le 5 août, le ministre Lamrock présentait une nouvelle version de sa réforme. Un élément a retenu largement l'attention : l'immersion précoce était rétablie, mais elle commencerait en 3e année plutôt qu'en première année.

Si le compromis gouvernemental a semblé rallier la plupart des intervenants, le commissaire estime que l'avenir du programme d'immersion précoce n'est pas pour autant assuré. En effet, la réforme ne propose aucune solution aux problèmes qui n'ont cessé de miner l'efficacité du programme d'immersion et qui sont à l'origine du phénomène des classes homogènes. Ces problèmes sont les suivants :

- le manque d'enseignants qualifiés de français langue seconde (FLS);
- le manque d'aide-enseignants pour appuyer les élèves ayant des besoins particuliers;
- le manque d'appui professionnel pour les enseignants de FLS;
- le manque d'uniformité dans la gestion et la promotion du programme d'immersion.

À moins de s'attaquer aux véritables problèmes, le commissaire estime que le programme d'immersion risque de faire l'objet d'une autre révision gouvernementale qui pourrait à nouveau compromettre son avenir.

Une note positive se dégage toutefois de tout ce débat : au plus fort de la contestation de la décision gouvernementale, des chefs de file des deux communautés linguistiques ont appuyé publiquement le programme d'immersion. Pour eux, l'immersion constitue un outil privilégié pour favoriser un dialogue entre francophones et anglophones. Ce message semble avoir été entendu par le gouvernement.

Plan d'action pour transformer l'éducation postsecondaire : un principe constitutionnel brille par son absence

L'article 16.1 de la *Charte canadienne des droits et libertés* stipule que chaque communauté linguistique du Nouveau-Brunswick a le droit à des institutions d'enseignement distinctes et aux institutions culturelles distinctes nécessaires à leur protection et à leur promotion. On s'attendrait donc à ce qu'un plan de réforme de l'éducation postsecondaire fasse mention de ce principe. Pourtant, il n'apparaît nulle part dans le Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire. Le commissaire n'a pas tardé à réagir.

À l'automne 2007, le gouvernement provincial créait le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire. Formé de dirigeants de divers établissements d'enseignement, ce comité a reçu le mandat d'examiner les recommandations de la Commission sur l'éducation postsecondaire au Nouveau-Brunswick et de recommander le meilleur modèle pour le système d'éducation postsecondaire du Nouveau-Brunswick. (On trouvera dans le rapport annuel 2007-2008, les commentaires du commissaire concernant le rapport de la Commission.)

Le 29 mai 2008, le groupe de travail présentait ses 29 recommandations au gouvernement provincial. Dans le document, les membres du groupe soulignent l'importance de reconnaître explicitement les droits constitutionnels en matière d'éducation dans toute réforme.

Un mois plus tard, le gouvernement provincial présentait le Plan d'action pour transformer l'éducation postsecondaire. À cette occasion, le premier ministre, Shawn Graham, a déclaré : « Ce plan constitue une feuille de route complète pour les cinq prochaines années à laquelle nous souhaitons que les Néo-Brunswickois s'identifient. Nous croyons que ces mesures audacieuses placeront le Nouveau-Brunswick à l'avant-garde de l'éducation postsecondaire et de la formation. »

Le commissaire a procédé à l'examen du plan d'action et a été fort surpris de constater l'absence de toute mention explicite de la dualité en éducation ou du droit aux institutions d'enseignement distinctes comme le recommandait le Groupe de travail sur l'éducation postsecondaire dans son rapport.

Dans une lettre qu'il a fait parvenir au premier ministre Graham, le commissaire déclare : « Nous croyons qu'il est très important que vous clarifiiez votre position sur l'ensemble des points qui pourraient donner lieu à une remise en question de

l'engagement du gouvernement de mettre de l'avant des stratégies conformes à ses obligations constitutionnelles et respectueuses des acquis de la communauté minoritaire francophone en matière de droits linguistiques tels qu'interprétés par les tribunaux dans divers arrêts phares au cours des dernières années. »

Quelques semaines plus tard, à l'occasion d'un discours prononcé à Caraquet, le premier ministre a clarifié la position de son gouvernement sur la question : « La réforme de l'éducation postsecondaire entreprise par le gouvernement respectera les principes visant à préserver et à promouvoir la langue et la culture de chacune des deux communautés linguistiques officielles. De plus, cette réforme respectera également le principe de la dualité linguistique et le cadre juridique en matière de langues officielles au Nouveau-Brunswick. Elle respectera également l'autonomie des universités du Nouveau-Brunswick. »

Ces propos ont été par la suite confirmés dans une lettre que le premier ministre a fait parvenir au commissaire en octobre 2008. Le nouveau ministre de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail, Donald Arseneault, a également réaffirmé l'engagement gouvernemental en matière de dualité.

Étant donné que le gouvernement provincial reconnaît publiquement ses obligations constitutionnelles en matière de réforme de l'éducation postsecondaire, il serait logique que le Plan d'action gouvernemental pour transformer l'éducation postsecondaire reflète cette position. Une modification est de mise.

Réforme sur la santé au Nouveau-Brunswick : les demi-mesures donnent de demi-résultats

La poursuite intentée par Égalité santé en français contre le gouvernement provincial fait couler beaucoup d'encre et cela risque de durer. En effet, ce genre de cause se rend généralement jusqu'en Cour suprême. Ce débat suscite beaucoup d'intérêt et pour cause. Il y est question de droits constitutionnels, d'égalité des deux communautés linguistiques et d'interprétation de lois fondamentales. Le commissaire en tire déjà deux observations : d'abord, l'ambiguïté qui règne dans ce débat ne sert pas les intérêts de la population; deuxièmement, une attitude timide par rapport à des lois fondamentales nuit à une progression harmonieuse vers une égalité réelle.

Le 11 mars 2008, le gouvernement du Nouveau-Brunswick annonçait une réforme de son système de santé. Trois principaux éléments la caractérisent : la réduction du nombre de régies régionales, qui passe de huit à deux; la création d'un organisme responsable des services non cliniques, FacilicorpNB; et la création du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.

La Régie régionale de la santé A regroupe les établissements qui servent une clientèle majoritairement de langue française; la régie B fait de même pour les établissements qui accueillent une clientèle majoritairement de langue anglaise.

Donner une voix à la communauté francophone dans la gestion des établissements de santé semble être à l'origine de la création de deux régies plutôt que d'une seule. En effet, dans une entrevue publiée dans un quotidien anglophone le 2 février 2009, le premier ministre, Shawn Graham, déclarait : « la population acadienne n'accepterait jamais une seule régie bilingue » (notre traduction). Il faut cependant noter que les deux nouvelles régies ne sont pas désignées officiellement sur une base linguistique.

Après une étude en profondeur de la réforme, le commissaire a fait parvenir ses commentaires et recommandations au ministre de la Santé le 31 mars 2008. Dans sa lettre, le commissaire déclare entre autres qu'il appuie la recommandation de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick de désigner la Régie A comme une régie francophone et la Régie B comme une régie anglophone. Le gouvernement n'a pas retenu cette recommandation.

Quand l'ambiguïté nuit au débat

La *Loi sur les langues officielles* et la *Loi reconnaissant les deux communautés linguistiques au Nouveau-Brunswick* sont des lois fondamentales : elles définissent notre province et sont donc au cœur de notre identité collective. C'est d'ailleurs pourquoi des éléments de ces deux lois ont été enchâssés dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Lorsque le gouvernement provincial a présenté sa défense dans la cause qui l'oppose à Égalité santé en français, plusieurs ont réagi fortement : des aspects de cette défense furent interprétés comme une négation du principe d'égalité des deux communautés linguistiques. Bien qu'à la lecture du texte de la défense, on trouve des déclarations qui semblent reconnaître l'égalité des deux communautés et les droits constitutionnels, le gouvernement provincial a préféré ne pas réagir. Réaction normale lors de poursuites judiciaires? Peut-être. Ce silence a toutefois alimenté une confusion qui n'aide certainement pas les citoyens à comprendre les enjeux du présent débat.

Notre cadre juridique en matière de droits linguistiques

Le régime de protection des droits linguistiques au Canada s'inscrit dans un contexte de droit international qui protège les minorités ethniques, religieuses et linguistiques. Ce régime de droit reflète et confirme la conviction profonde des Canadiens qu'une véritable démocratie doit assurer l'égalité des chances à tous ses citoyens, y compris ceux des groupes minoritaires. C'est grâce à cette conviction que le droit en matière d'égalité linguistique a évolué au cours des quarante dernières années. Par ailleurs, on reconnaît depuis longtemps que la vraie égalité exige plus que de simplement traiter les gens de la même façon. En fait, des services spécialisés ou différents seront souvent nécessaires afin d'assurer une égalité réelle entre les deux groupes linguistiques.

Les conséquences d'une attitude timide dans l'interprétation des droits

Malgré leur importance, la *Loi reconnaissant les deux communautés linguistiques* et la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas toujours appliquées rigoureusement. En effet, chaque année, le rapport annuel du commissaire fait état de manquements importants à la *Loi sur les langues officielles*. En outre, jusqu'à présent, aucun ministère n'a adopté un plan complet de mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Pourtant, depuis plusieurs années, le commissaire recommande pareille mesure afin de progresser davantage vers une égalité réelle de nos deux langues. Comment expliquer cette situation? Le commissaire y voit un manque d'engagement gouvernemental quant à l'obligation d'appliquer concrètement et de façon proactive non seulement le contenu, mais aussi l'esprit de ces deux lois fondamentales.

Certes, il y a eu progrès en matière de droits linguistiques au cours des dernières années. Cependant, le commissaire estime que le gouvernement a trop souvent une interprétation timide, voire limitée de ces droits. Il n'est donc pas surprenant que ses actions en ce domaine prennent la forme de demi-mesures qui donnent bien sûr des demi-résultats. Cette attitude sème le doute dans l'esprit des gens quant à l'engagement du gouvernement envers des principes fondamentaux.

Certes, il y a eu progrès en matière de droits linguistiques au cours des dernières années. Cependant, le commissaire estime que le gouvernement a trop souvent une interprétation timide, voire limitée de ces droits.

Pour le commissaire, le débat et l'ambiguïté engendrés par la réforme en santé apparaissent comme une conséquence de cette attitude timide du gouvernement quant à l'interprétation de ses obligations légales. Le gouvernement provincial ne doit donc pas se surprendre que les gens aient recours aux tribunaux pour obtenir la pleine portée de leurs droits. Voilà ce qui se produit lorsqu'on n'assume pas le leadership qui nous revient.

Les débats, y compris les débats juridiques, sont au cœur de notre système démocratique. D'ailleurs, ils ont souvent permis une évolution du droit, notamment en matière de langues officielles. Le recours aux tribunaux devrait avoir lieu lorsque toutes les discussions ont eu lieu et qu'il ne semble plus y avoir de place pour une entente. Est-ce le cas dans le domaine de la santé? Peut-être. Ce qui importe maintenant, c'est qu'au cours du débat juridique, la population soit bien renseignée. Cela exige un effort de clarté de la part de tous les intervenants.

Quelle que soit l'issue de la poursuite engagée, le commissaire doit veiller à ce que les services offerts par les deux régies de la Santé, FacilicorpNB et le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick respectent pleinement la *Loi sur les langues officielles*. C'est d'ailleurs pourquoi le commissaire a rencontré la haute direction du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick et de FacilicorpNB au cours de l'année. Des rencontres auront également lieu avec les conseils d'administration des régies A et B.

Promotion

Philosophie générale du commissaire en matière de promotion

Le commissaire estime que son mandat de promotion des langues officielles comprend trois composantes importantes :

- la promotion de la *Loi sur les langues officielles* (LLO),
- la célébration des acquis dans le domaine linguistique,
- l'appui à la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Par ailleurs, le commissaire croit que des partenariats et des projets précis avec les organisations à caractère social, culturel et économique feront avancer la cause des langues officielles. Il préconise aussi des relations de collaboration productives entre son bureau et les institutions du gouvernement dans le but d'instaurer des mesures de mise en œuvre de la *LLO*.

Promotion des droits linguistiques

Au cours de l'année, le commissaire a poursuivi ses efforts afin de sensibiliser les citoyens à leurs droits linguistiques et aux moyens qu'ils peuvent prendre pour les faire respecter.

Annonces radiophoniques
Des annonces, réalisées en partenariat avec l'Association des radios communautaires acadiennes du Nouveau-Brunswick et CJPN 90,5 FM Radio Fredericton, ont été diffusées sur les ondes des radios communautaires francophones du Nouveau-Brunswick. Ces publicités illustrent la façon dont les institutions gouvernementales doivent respecter leurs obligations linguistiques, notamment en matière d'offre active et de prestation de services.

Entrevues radiophoniques
À l'occasion de la Semaine provinciale de la fierté française, le commissaire a accordé des entrevues à diverses stations radiophoniques de la province. Outre les droits linguistiques, le commissaire a également abordé l'état des langues officielles dans la province ainsi que le 40e anniversaire de l'adoption de la première *LLO*.

Promotion générale des langues officielles

Présentation à l'Université St. Thomas et à l'Université du Nouveau-Brunswick
Le commissaire a rencontré un groupe d'étudiants francophiles de l'Université St.Thomas afin de les entretenir de l'avenir de la langue française. Quelques jours plus tard, le commissaire a eu l'occasion de faire une présentation devant des étudiants du cours Le français des affaires à l'Université du Nouveau-Brunswick. Le commissaire les a entretenus notamment des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et du bilinguisme dans l'affichage.

Accros de la chanson
Soucieux d'appuyer la valorisation de la langue française, le commissaire a versé une contribution financière à l'initiative Accros de la chanson. Il s'agit d'un concours qui permet de découvrir et de mettre en valeur les talents musicaux des jeunes. Au cours des dernières années, cette initiative est devenue un moteur important de promotion de la langue française ainsi que de la culture musicale francophone.

Réflexion sur les langues officielles au Canada et au Nouveau-Brunswick
La Faculté de droit de l'Université de Moncton a célébré son 30e anniversaire d'existence en 2008. Pour marquer l'événement, elle a organisé un colloque sur les langues officielles et la protection des droits linguistiques qui s'est tenu en novembre. Le Bureau du commissaire a appuyé financièrement cette activité.

Fêtes du patrimoine
Encore une fois cette année, le Bureau du commissaire a participé aux activités entourant les fêtes du Patrimoine en remettant le prix 2tantmieux à des élèves des secteurs francophone et anglophone.

Épinglettes et affiches de comptoir
Le Bureau du commissaire a distribué des épinglettes English – Français et Français – English à divers organismes et groupes qui s'intéressent à la promotion de services bilingues. Le Bureau du commissaire a aussi produit des épinglettes J'apprends le français. Elles visent à encourager les gens qui apprennent le français à le parler sans gêne et à encourager ceux qui les entourent à leur fournir l'occasion de dialoguer en français.

Promotion auprès des jeunes

Pleins feux sur Max Mallard

Tirant profit du succès de son site Web pour jeunes www.2tantmieux.ca, le Bureau du commissaire aux langues officielles a créé une bande dessinée qui s'adresse aux jeunes de 9 à 14 ans : Les aventures de Max Mallard.

Max Mallard est un adolescent bilingue qui a des canards... pour mains. Cette caractéristique particulière lui permet de vivre des aventures rocambolesques qui sont autant d'occasions de promouvoir un dialogue harmonieux entre les deux communautés linguistiques. Plus de 20 000 exemplaires du premier numéro ont été distribués à des jeunes de toutes les régions de la province au cours de l'été 2008. Publiée dans les deux langues officielles, la bande dessinée a été conçue par Razor Creative de Moncton et illustrée par FatKat de Miramichi. Le commissaire est reconnaissant du soutien que son bureau a reçu pour ce projet par l'entremise du ministère des Affaires intergouvernementales et de l'Entente Canada/Nouveau-Brunswick relative à la prestation de services en français. On peut lire les aventures de Max et de ses amis en visitant le site Web www.2tantmieux.ca. Deux petits canards indiquent la voie à suivre.

Rencontres

Au cours de l'année, le commissaire a rencontré de nombreux groupes et organismes. Ces rencontres ont été l'occasion pour le commissaire d'aborder différentes questions liées à son mandat. Voici quelques-uns des groupes et organismes rencontrés :

- Alcool Nouveau-Brunswick
- Association des chefs de police du Nouveau-Brunswick
- Association des enseignants et enseignantes francophones du Nouveau-Brunswick
- Canadian Parents for French
- Conseil d'administration de la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick
- Congrès mondial de la Fédération internationale des professeurs de français
- Fédération des citoyens aînés du Nouveau-Brunswick
- Français pour l'avenir
- Ministère de la sécurité publique du Nouveau-Brunswick
- Services Nouveau-Brunswick
- Société des loteries de l'Atlantique

Bilinguisme et monde des affaires

La vitalité de nos deux langues officielles se joue dans tous les secteurs d'activité, y compris le monde des affaires. Bien que le secteur privé ne soit pas obligé de servir le public dans les deux langues officielles, de nombreux gens d'affaires ont choisi de le faire en raison d'un désir sincère d'offrir un meilleur service à leur clientèle. Au cours de l'année, le commissaire a poursuivi ses efforts de promotion en matière de bilinguisme dans le secteur privé. En plus des rencontres avec divers groupes de commerçants, deux dossiers ont retenu l'attention du commissaire.

Wal-Mart du Canada

Le commissaire a appuyé les démarches de l'organisme Avantage Chaleur Advantage et de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (section Pointe-aux-Pères) afin que Wal-Mart Canada améliore la qualité des services en français à son magasin de Bathurst. Le commissaire a d'ailleurs participé à une rencontre qui réunissait des représentants de ces organismes et de la compagnie Wal-Mart. La réunion, qui s'est déroulée dans un climat très positif, a permis au commissaire d'expliquer son point de vue sur l'importance de services de qualité dans les deux langues officielles. Notons que l'entreprise Wal-Mart s'est engagée à améliorer la qualité de ses services en français.

CAA Maritimes

Au cours de l'année, le Bureau du commissaire a reçu une plainte portant sur l'absence de documentation en français pour les membres du CAA Maritimes. Étant donné que l'organisme en question n'est pas assujetti à la *LLO*, le commissaire n'a pas pu traiter cette plainte. Toutefois, il a profité de l'occasion pour sensibiliser l'organisme aux avantages du bilinguisme dans le monde des affaires.

Dans sa lettre au CAA, le commissaire écrit : « Souvent, on pense que l'offre de services bilingues représente un fardeau financier pour les entreprises. Or, cela devrait être considéré comme un investissement servant à attirer les consommateurs et à augmenter les ventes. Il faudrait à tout le moins que l'entreprise en tienne compte dans l'établissement de son budget de publicité. De plus en plus de francophones constatent que leur langue et leur culture risquent d'en souffrir s'ils doivent surtout faire affaire dans l'autre langue officielle. Par conséquent, chaque fois qu'ils en ont l'occasion, ils favorisent les entreprises qui font des efforts pour les servir dans leur langue. J'imagine que CAA Maritimes voudrait bien s'attirer cette part du marché au Nouveau-Brunswick en montrant qu'elle déploie de réels efforts pour répondre aux besoins de celle-ci. »

Perspectives d'avenir

Pour une vision généreuse des langues officielles

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire doit faire rapport de ses activités annuellement aux députés de l'Assemblée législative. Ce rapport annuel est le produit de cette obligation. Or, année après année, le dépôt de ce document semble susciter bien peu d'intérêt à l'Assemblée législative. Peu ou pas de questions sont posées en Chambre sur les constatations du commissaire. Il n'y a aucun débat, non plus, sur ses recommandations. Pourtant, la dualité linguistique définit notre province. Est-il possible qu'on juge le sujet trop délicat pour en discuter publiquement? Ou faut-il y voir un manque d'intérêt?

À la conclusion d'une d'enquête, le commissaire remet un rapport au plaignant, à l'institution visée par la plainte ainsi qu'au bureau du premier ministre. À l'exception de quelques cas, les institutions ne font pas rapport sur la mise en œuvre des mesures découlant des recommandations du commissaire. Par ailleurs, il est rare que le Bureau du premier ministre émette une directive aux ministères à la suite d'une enquête du commissaire. Pourtant, la *Loi* spécifie que le premier ministre est responsable de l'application de la *LLO*. C'est d'ailleurs pourquoi il reçoit un exemplaire de chaque rapport d'enquête. Ne devrait-il pas y avoir une procédure afin que les rapports du commissaire soient étudiés à fond et que les ministères fassent rapport au premier ministre des mesures correctives adoptées à la suite d'une plainte? Donnera-t-on au nouveau comité responsable de la stratégie en matière de langues officielles un mandat clair à cet égard?

Au cours de la dernière année, le commissaire a fait état de l'attitude timorée du gouvernement en matière de langues officielles relativement aux réformes de l'éducation postsecondaire et de la santé. Cette attitude a soulevé bien des interrogations. Après quarante ans de langues officielles au Nouveau-Brunswick, comment expliquer ces hésitations?

Autant de questions qui démontrent la nécessité d'adopter une vision plus généreuse des langues officielles dans notre province.

Au cours de la dernière année, le gouvernement provincial a démontré dans certains cas qu'il peut adopter des mesures qui témoignent d'une vision un peu plus large des langues officielles. Les changements à la politique sur la langue de travail et la création d'un comité chargé d'assurer la mise en œuvre de la *LLO* en sont deux exemples. Il faut que ce mouvement se poursuive et s'amplifie. À titre de seule province officiellement bilingue au pays, le Nouveau-Brunswick doit incarner une vision généreuse des langues officielles.